

# **Práticas de Mediação e Intervenção Social em Comissões e Fóruns Sociais Freguesia: Um Estudo de Caso**

Dissertação de Mestrado

Carla Inês da Mata Ponte

Trabalho realizado sob orientação do  
Professor Doutor Rui Santos

Leiria, 30 de setembro de 2021  
Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

“Necessitamos de uma visão de coexistência; nós pertencemos uns aos outros; não podemos fragmentar a realidade. O bem-estar «deste» é o bem-estar «daquele», de maneira que temos de fazer as coisas juntos. Cada parte é «nossa parte»; não há uma «parte má»” (Thich Nhat Hanh In Muldoon, B., 1998,El corazón del conflicto, p.183 citado por Oliveira&Freire, 2009)

## AGRADECIMENTOS

Mais uma etapa que chega ao fim....

A elaboração desta Dissertação de Mestrado traduz-se num turbilhão de sentimentos, pautada por vários percalços e inúmeros desafios, experiências e partilhas, mas também uma sensação de objetivo cumprido.

Agradeço a todos aqueles que me acompanharam neste percurso académico e que contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissional.

Agradeço:

Ao Professor Doutor Rui Santos, pela partilha de conhecimentos, pela paciência, calma e motivação transmitida sempre que medo de falhar se apoderava de mim. Muito obrigada Professor!

Às Presidentes de Junta de Freguesia de Abiul e Vila Cã, Sandra Barros e Ana Tenente, pela oportunidade que me deram em iniciar a Comissão Social Interfreguesia de Abiul e Vila Cã, tendo sido este o trabalho que me motivou a ingressar neste Mestrado. Um obrigado especial, à Sandra Barros por todo o carinho, incentivo e segurança que me transmitiu para levar avante este estudo, bem como a toda a equipa da junta de freguesia de Abiul.

À turma deste mestrado, que abraçou este desafio comigo, e que mesmo de longe sempre me transmitiu uma palavra de incentivo e de apoio.

A todos os professores, pela partilha de saberes e experiências, que enriqueceram o meu olhar perante a intervenção social e a mediação.

E principalmente e a quem dedico este trabalho, à minha família, aos meus pais e irmã, por não me terem deixado desistir, pelas palavras de incentivo que sempre tiveram nos momentos mais difíceis. Sem o seu suporte inigualável, seria muito mais difícil de concluir este estudo.

## RESUMO

O Programa Rede Social surge em Portugal pelo Conselho de Ministros n. °197/97 que revoluciona os meios de intervenção social praticadas no nosso país por incentivar à rutura com as medidas assistencialistas e remediativas privilegiadas até outrora.

A Rede Social visa à implementação de políticas sociais ativas na intervenção social que promovem a autonomização dos sujeitos, sobretudo os que vivem em situação de pobreza e exclusão social, a partir do trabalho em parceria entre entidades e a própria população, no sentido, que todos se consciencializem que a promoção do desenvolvimento social e comunitário, é da responsabilidade de todos, sendo necessário potenciar uma cidadania mais ativa através da união e empenho coletivo.

Por forma a atingir os seus objetivos, a Rede Social define a criação do Conselho Local de Ação Social e Comissão Social Freguesia/Comissão Social Interfreguesia que atuam no âmbito do concelho e freguesia respetivamente, contudo, verifica-se em contextos de freguesia/interfreguesia algumas limitações, nomeadamente, a desvalorização da heterogeneidade dos territórios, que inviabiliza o seu enraizamento em alguns locais. Num dos concelhos em que esta situação ocorre é desenvolvido uma alternativa as Comissão Social Freguesia/Comissão Social Interfreguesia, designadamente, os Fórum Social Freguesia/Fórum Social Interfreguesia.

A razão que motivou à realização deste estudo, foi perceber o que distingue as Comissões Sociais Freguesia dos Fóruns Sociais Freguesia, bem como, identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social por estes praticados.

A amostra do estudo é composta por 1 Comissão Social Freguesia e 1 Fórum Social Freguesia, uma localizada na região centro e a outra a norte de Portugal. A metodologia utilizada foi uma abordagem qualitativa, através de um estudo de caso, tendo a recolha de dados incidido na realização de três entrevistas semiestruturadas a técnicas afetas à Comissão Social Freguesia e ao Fórum Social Freguesia e na análise documental. Efetuou-se posteriormente, o tratamento de dados, a partir da análise de conteúdos, e por fim, apresentação dos resultados.

Os resultados revelam que apesar da organização da Comissão Social Freguesia e do Fórum Social Freguesia serem bastante semelhantes, e que ambas implementam

diferentes processos de mediação e intervenção social, os Fóruns Sociais Freguesia apresentam uma vertente capacitadora e uma visão emancipadora do desenvolvimento social e comunitário que não está presente na Comissão Social de Freguesia, havendo por isso a necessidade de refletir sobre o que se pretende futuramente com as Comissões Sociais Freguesia/Comissão Social Interfreguesia por atualmente centrarem a sua atuação apenas na inclusão social, não estando previsto na legislação as mudanças e a evolução da sociedade.

**Palavras-chave:** Pobreza, Exclusão Social, Intervenção Social, Mediação Comunitária, Comissões e Fóruns Sociais

## **ABSTRACT**

The Social Network Programme emerged in Portugal through the Council of Ministers No. 197/97, revolutionising the means of social intervention practised in our country by encouraging a break with the assistance and remedial measures favoured in the past.

The Social Network aims at the implementation of active social policies in social intervention that promote the empowerment of people, especially those living in poverty and social exclusion, based on partnership work between entities and the population itself, so that everyone becomes aware that the promotion of social and community development is everyone's responsibility, and that it is necessary to foster a more active citizenship through union and collective commitment.

In order to achieve its objectives, the Social Network defines the creation of the Local Council for Social Action and the Parish Social Commission/Inter-parish Social Commission, which act at the level of the municipality and parish respectively. In one of the municipalities where this situation occurs, an alternative has been developed: the Parish Social Commission / Inter-Freguesia Social Commission, namely the Parish Social Forum / Inter-Freguesia Social Forum.

The reason that motivated this study was to understand what distinguishes the Social Commissions of the Parish from the Social Forums of the Parish, as well as to identify and understand the practices of mediation and social intervention practiced by them.

The study sample is composed of 1 Comissão Social Freguesia and 1 Fórum Social Freguesia, one located in the central region and the other in the north of Portugal. The methodology used was a qualitative approach, through a case study, with data collection focusing on three semi-structured interviews with technicians working at the Parish Social Commission and the Parish Social Forum, and on document analysis. Afterwards, the data was treated, based on content analysis, and finally, the results were presented.

The results reveal that although the organization of the Parish Social Commission and the Parish Social Forum are quite similar, and that both implement different processes of mediation and social intervention, the Parish Social Forums present an empowering aspect and an emancipatory vision of social and community development that is not present in the Parish Social Commission, Therefore, it is necessary to reflect on what is intended for the future of the Parish Social Commissions/Inter-Freguesia Social

Commissions, since they currently focus their actions only on social inclusion, and the changes and evolution of society are not foreseen in the legislation.

**Keywords:** Poverty, Social Exclusion, Social Intervention, Community Mediation, Social Commissions and Forums

# ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS .....	i
RESUMO .....	ii
ABSTRACT .....	iv
ÍNDICE GERAL .....	vi
Índice de tabelas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
Abreviaturas .....	x
Introdução .....	1
Capítulo I - Fundamentação Teórica .....	5
1. Pobreza e Exclusão Social .....	5
2. Políticas sociais de combate à pobreza e exclusão social em Portugal .....	10
3. Desenvolvimento Comunitário .....	17
3.1. Metodologia da Intervenção Comunitária .....	18
4. Comissões e Fóruns Sociais de Freguesia .....	22
4.1. Rede Social .....	22
4.2. Fóruns Sociais de Freguesia .....	28
4.2.1. Enquadramento teórico-concetual deste novo modelo de intervenção social -alternativa às CSF/CSIF .....	30
4.3. A metodologia da Rede Social .....	34
5. Mediação e Intervenção Social .....	36
5.1. Mediação: Um meio de interconexão .....	36
➤ Mediação intercultural, preventiva e resolutiva .....	41
➤ Mediação Familiar .....	42
➤ Mediação Comunitária .....	44
Capítulo II – Objetivos e metodologia .....	46
1. Objetivos do estudo .....	46
2. Descrição do plano de investigação .....	48
3. Metodologia, técnicas e procedimentos de recolha de dados .....	51
4. Universo do estudo .....	54
4.1. A Comissão Social de Freguesia .....	56
4.2. O Fórum Social de Freguesia .....	59
Capítulo III – Apresentação, análise e discussão de resultados .....	61
Capítulo IV – Síntese conclusiva .....	81
Bibliografia e Webgrafia .....	86
Apêndices .....	1

<b>Apêndice 1</b> – Pedido de autorização para a realização da investigação.....	2
<b>Apêndice 2</b> – Guião da entrevista semiestruturada.....	6
<b>Apêndice 3</b> – Declaração de consentimentos informado .....	11
<b>Apêndice 4</b> – Transcrição da entrevista semiestruturada - CSF.....	14
<b>Apêndice 5</b> – Transcrição da entrevista semiestruturada -FSF1 .....	24
<b>Apêndice 6</b> – Transcrição da entrevista semiestruturada -FSF2.....	35
<b>Apêndice 7</b> – Grelha de Análise de Conteúdos.....	49
<b>Anexos:</b> .....	60
<b>Anexo 1</b> – Plano de Ação 2020.....	
<b>Anexo 2</b> - Regulamento da CSF.....	
<b>Anexo 3</b> – Ficha de identificação e caracterização do indivíduo/família: .....	

## **Índice de tabelas**

**Tabela n.º 1** – Distrito de Leiria – Implementação de Comissão Social de Freguesia / Comissão Social de Interfreguesia

**Tabela n.º 2** – Dimensões em análise da Comissão Social de Freguesia e Fóruns Sociais de Freguesia

**Tabela n.º 3** – Informação sociodemográfica da Comissão Social de Freguesia e Fóruns Sociais de Freguesia e respetivo território

## **Índice de figuras**

**Figura n.º 1** – Identificação de recursos

## **Abreviaturas**

ACES – Agrupamento de Centro de Saúde

CATL – Centro de Atividades de Tempos Livres

CD – Centro de Dia

CLAS – Concelho Local de Ação Social

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CSF – Comissão Social de Freguesia

CSIF – Comissão Social de Interfreguesia

ERPI – Estrutura Residencial para Idosos

FSF – Fóruns Sociais de Freguesia

FSIF – Fóruns Sociais de Interfreguesia

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

GNR – Guarda Nacional Republicana

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

ONGD – Organização Não Governamental para o Desenvolvimento

PSP – Polícia de Segurança Pública

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Técnica do FSF 1 – 1.<sup>a</sup> Entrevista, Técnica do Município

Técnica do FSF 2 – 2.<sup>a</sup> Entrevista, Técnica do FSF representante do Município

Técnica do FSF 2F – 2.<sup>a</sup> Entrevista, Técnica do FSF representante da Junta de Freguesia

## Introdução

Esta investigação foi efetuada no âmbito do Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, do Instituto Politécnico de Leiria, entre os anos letivos de 2018/2019 e 2020/2021. A motivação para a temática da investigação surge da experiência profissional de dois anos enquanto Técnica de uma Comissão Social de Interfreguesia (CSIF), que impeliu a aprofundar e a refletir sobre as práticas de intervenção social e mediação implementadas pelas Comissão Social de Freguesia (CSF) e Fóruns Sociais de Freguesia (FSF), que serão descritos neste trabalho.

A criação das CSF e dos FSF surge de fenómenos sociais, como pobreza e a exclusão social, *que se reforçam mutuamente*, e perpetuam no tempo, cruzando gerações, os quais consideramos um dos maiores desafios das sociedades, atendendo que afeta a não efetivação dos direitos do Homem.

Posto isto, consideramos a exclusão social e a pobreza problemas multidimensionais: a exclusão social por se apresentar por diferentes fenómenos sociais, tais como, o desemprego, a discriminação de etnias e crenças religiosas, os estilos de vida distintos da cultura normativa, a pobreza, entre outros; e a pobreza pela multiplicidade de conceitos que pode adotar.

A exclusão social tem presente a desigualdade social, que resulta da

*(...) oposição entre aqueles que efetivamente mobilizam os seus recursos no sentido de uma participação social plena e aqueles que, por falta desses mesmos recursos (recursos que ultrapassam a esfera económica, englobando ainda aqueles que derivam dos capitais cultural e social dos atores sociais) (Rodrigues et all.,s.d.)*

não conseguem efetivar os seus direitos enquanto cidadãos, ficando à “margem”, entendidos como excluídos.

Estes problemas sociais na maioria das vezes são abordados simultaneamente, pelo facto da pobreza ser provavelmente a dimensão mais visível da exclusão social, que pode ser entendida como *(...) uma situação de escassez de recursos de que um individuo, ou família, dispõem para satisfazer necessidades consideradas mínimas que contribui para a sua exclusão social. (Pereirinha como citado em Rodrigues et all., s.d.)*

A evolução da sociedade e das situações de pobreza e exclusão social, impulsaram para a alteração das políticas sociais praticadas em Portugal até outrora, por estas serem assentes em medidas de carácter assistencialista, centradas apenas em manter as necessidades básicas de vida das famílias, sustentando muitas das vezes a interdependência destas dos diferentes serviços. Atualmente, apesar deste carácter assistencialista e remediativo manter-se, para conservar a coesão social e assegurar que as famílias em situação de vulnerabilidade social têm acesso a bens e serviços, as “novas” políticas sociais promovem a uma dimensão “mais ativa” devido à sua vertente capacitadora, que responsabiliza as famílias a se autonomizarem.

A implementação de políticas sociais ativas também suscitou alterações positivas no método de intervenção social desenvolvido até então pelos serviços, dado que, cada um deles desenvolvia a sua ação interventiva sem ter em consideração o trabalho efetuado por outras entidades, o que sustentava à duplicação de serviços e dissipação de recursos.

Deste modo, o Conselho de Ministros 197/97 e o Decreto-Lei n.º 115/2006, que cria e regula a Rede Social respetivamente, define e promove a ocorrência de “(...) *um modelo de organização e de trabalho em parceria (...) que produza uma maior eficácia e eficiência nas respostas sociais e rapidez na resolução dos problemas concretos dos cidadãos e das famílias*” (Decreto-Lei n.º 115/2006)

O território de atuação da Rede Social, corresponde ao concelho e à freguesia, sendo denominados por CLAS e CSF/CSIF, e apela à responsabilização da comunidade e dos serviços para a resolução dos problema sociais que assolam o seu território, defendendo a criação de um plano estratégico da intervenção social local, que integra atores sociais de diferentes áreas de intervenção, nomeadamente, da ação social, da educação, das forças de segurança, da saúde, entre outras, todas as que queiram contribuir para a erradicação da pobreza e da exclusão social e para a promoção do desenvolvimento social ao nível local. (Decreto-Lei n.º 115/2006)

No entanto, o território nacional não está totalmente coberto por CSF/CSIF, havendo inclusive, uma alternativa a este órgão social local devido à incapacidade deste se ter consolidado no território, pelo que optaram por recorrer um consultor externo que os apoiou na criação dos FSF/FSIF, sendo considerada uma metodologia mais flexível e inovadora que atua no âmbito das necessidades identificadas naquele concelho.

As CSF/CSIF e os FSF/FSIF são órgãos sociais que têm a mesma finalidade, alcançar o bem-estar individual e coletivo da comunidade onde estão implementados, não sendo

objetivo desta investigação criar uma competição entre ambos, optamos, por não identificá-los, denominando-os apenas como CSF e FSF.

No âmbito social, e conseguinte nas CSF e FSF é solicitado uma intervenção planeada, coesa, coerente e de aceitação pelo outro, que impele aos técnicos a capacidade de se *deixar interrogar pela cultura dos outros (...) para nos permitir penetrar melhor na nossa própria cultura.*” (Six, 1990, com citado em Vieira, et al., 2016) e nesse sentido, surge a necessidade de introduzir na intervenção social, mecanismos de mediação.

Esta capacidade de entender e respeitar a diferença do outro, ostenta um carácter criativo (Cohen-Emerique, 2011, Matias, 2018) que ativa a comunicação entre as partes, onde se aceita as suas diferenças e procura pontos comuns por forma à construção de pontes. Importa que o mediador tome uma *posição de igual para igual, sem hierarquias, de culturas dominantes e dominadas, sem reducionismos ou permissões, por forma, a conquistar a transformação social.* (Matias, 2018, p.33)

A mediação supera *uma mera prática alternativa de resolução de conflitos (...)* (Silva como citado em Lima, 2017) atendendo aos diferentes contextos de intervenção em que é aplicada, nomeadamente, comunitária, intercultural, familiar, judicial, laboral e escolar, apresentando um carácter preventivo e resolutivo.

Num primeiro momento, constatamos que as CSF e os FSF implementam processos de mediação comunitária e intercultural. A comunitária por se tratar de um trabalho em parceira que tem o objetivo comum procurar soluções para a resolução de conflitos da população, através da construção de laços sociais, quer por redes de apoio formais ou informais, contribuindo deste modo para o empowerment individual e o desenvolvimento comunitário, (Almeida, 2012) e de mediação intercultural por valorizar e reconhecer a diferença do outro quando estamos em situações de multiculturalidade (Silva et., 2016, Giménez, 1997)

A presente investigação encontra-se estruturada em três capítulos: **o primeiro capítulo**, corresponde à *fundamentação teórica*, onde abordamos diferentes temas, nomeadamente: a pobreza e exclusão social; políticas sociais em Portugal; desenvolvimento comunitário; CSF/CSIF e FSF/FSIF; a Rede Social; e mediação e intervenção social. Neste primeiro capítulo pretende-se correlacionar estes temas, ou seja, mostrar de que forma é que as CSF e FSF enquanto políticas sociais, implementam processos de mediação e intervenção social que contribuem para a diminuição ou erradicação de situações de pobreza e exclusão social, potenciando assim ao desenvolvimento comunitário.

No **segundo capítulo** abordamos os objetivos a que nos propomos nesta investigação e os meios utilizados para esse feito, designadamente, a metodologia, as técnicas e procedimentos. Nesse sentido optamos pela realização de um estudo qualitativo, correspondendo a um estudo de caso, através da realização de entrevistas semiestructuras a um elemento da CSF e do FSF e pela pesquisa documental. Acresce referir que descrevemos os procedimentos correspondentes à execução empírica da recolha e tratamento de dados da investigação.

Para terminar, **o terceiro capítulo**, correspondente ao cruzamento da teoria com a prática, onde relacionamos a fundamentação teórica com os resultados da investigação, e explanamos a conclusão desta investigação, ou seja, se as CSF e FSF implementam práticas de mediação e intervenção social.

# Capítulo I - Fundamentação Teórica

No primeiro capítulo, apresentamos um conjunto de referências teóricas sobre diferentes temáticas, que consideramos fundamentais para compreendermos o presente estudo.

## 1. Pobreza e Exclusão Social

A pobreza e exclusão social tratam-se de problemáticas permanentes na vida quotidiana do sujeito, constata-se que estas denominações sofrem persistentes reconceptualizações devido às sucessivas dinâmicas e mudanças que ocorrem na sociedade, que apesar de permitir adequar a sua conceptualização ao período vivenciado, nunca atinge uma uniformidade nos conceitos.

Facto que se confirma na afirmação de Dazinger (2000, como citado em Alves, 2009) *não há provavelmente nenhuma definição que capte simultaneamente todas as dimensões que caracterizam as várias faces de uma situação de pobreza.*

Em tempos primórdios, segundo Capucha (2005, p.18) a pobreza era entendida como *o resultado da preguiça e da “desadaptação” dos menos capazes às necessidades do progresso, considerados “empecilho”*. Em pleno séc.XXI esta definição já não se adequa, tratando-se de uma definição muito simples, para a real complexidade do problema.

Analisaremos a perspectiva pobreza e exclusão social de alguns autores conceituados respeitantes ao tema, iniciamos com Capucha (2005), o autor interpreta a pobreza como “modos de vida”, analisando-a a partir de duas perspectivas: a culturalista e a socioeconómica.

A culturalista está associada a uma “cultura de pobreza” nas famílias e grupos, sendo estes integrados no seu meio, com laços internos fortes, contudo, segregados no contexto societal, devido à incapacidade de relacionamento com as instituições públicas e privadas da comunidade. Esta perspectiva é corroborada por Bruto da Costa (2007) que refere *“o pobre, pelo facto de ser pobre, está limitado no domínio das relações sociais (...) estão excluídos dos meios sociais correntes da sociedade, e terá um círculo de convivência muito restrito, circunscrito à família, aos vizinhos que vivam em condições semelhantes (...)”*

Capucha (2005) e Bruto da Costa (2007) consideram que a pobreza é enraizada, ou seja, que surge na concepção do sujeito e o acompanha ao longo do seu trajeto de vida. Ao refletirmos sobre esta concepção de pobreza, constatamos que na maioria dos casos é o que realmente sucede, no entanto, trata-se de uma abordagem bastante limitadora e generalizada do conceito por não considerar a ocorrência de fatores intrínsecos e extrínsecos ao sujeito que lhes permita alcançar uma mudança social.

A perspectiva socioeconómica do autor, desdobra-se em três tipos de pobreza: absoluta, relativa e a subjetiva.

A pobreza absoluta tem inerente a noção de subsistência, direcionada, *para as famílias e grupos cujos recursos são insuficientes para garantir a manutenção de “eficiência física” ou para satisfazer as necessidades básicas.* (Capucho, 2005, p.70).

A pobreza relativa é de difícil operacionalização por estar assente em juízos de valor moral e político acerca da ordem social, (Sen, 1981) estando exposta a noções como a de *necessidades básicas* ou *utilização ótima de recursos* (Capucha, 2005). Esta conceptualização de pobreza, visa para a desigualdade social, uma vez que são definidos determinados níveis socioeconómicos que limitam fortemente o acesso ao mercado de bens e serviços, que nem todos as pessoas, famílias e grupos alcançam, sendo estes excluídos de padrões de vida e de mecanismos de participação social aceitáveis pela comunidade. *No domínio institucional, de saúde, educação ou formação profissional, não se trata apenas no ingresso, mas também nas possibilidades de sucesso, onde se verifica que a participação cívica e política é particularmente fraca ou nula.* (Costa, 2007, p.29)

Ao conceito de pobreza é associado “(...) *a falta ou escassez de rendimentos, numa ótica em que do nível de rendimentos auferido dependem todas as condições de vida, nomeadamente as condições de habitação, saúde, educação, alimentação e acesso aos demais domínios da vida social*” (Centeno, et al, 2000, p.48) e a vivência em sociedade que Bruto da Costa (2007) caracteriza pela ausência de *poder*. *Daí o combate à pobreza implique, além do mais, a devolução do poder ao pobre, devendo este ser poder político, económico, social, cultural, de influência de pressão social.* (Costa, 2007, p.29)

Relativamente ao surgimento do conceito de exclusão social, não existe um consenso entre autores, uns defendem que surgiu sem propósito no Conselho Europeu (1990) quando pretendiam definir pobreza, afirmando que “*entende-se por pessoas pobres, os indivíduos, as famílias e os grupos de pessoas cujos recursos (materiais, culturais e sociais) são tão débeis que estão excluídos dos níveis de vida mínimos aceitáveis no*

*Estado-membro em que vivem*” enquanto que outros autores declaram que surgiu do livro René Lenoir “Les exclus” de 1974 e que o seu impacto surge na implementação do primeiro Programa de Ação Social na União Europeia.

A exclusão social é multidimensional, o autor Bruto da Costa (2007, pp.13-25) refere que não existe um único sentido da expressão “exclusão social” suscitando questões pertinentes que ajudam a refletir. O autor defende que a noção de “exclusão” desencadeia a questão excluídos de quê?, ou seja, deduz a existência de um *contexto de referência*, do qual se é ou se está excluído. O conceito de “social” congrega com a sociedade; logo a exclusão relaciona-se com cidadania. Nesse entendimento, a exclusão social é um fenómeno que se caracteriza como complexa e heterogénea, pois permite abordar a partir de exclusões sociais ou de diversos tipos de exclusão, podendo ser estas do foro: económica, social, cultural, de origem patológica e por comportamentos autodestrutivos.

Capucha (2005) delimita o conceito de exclusão social atribuindo-lhe dois sentidos distintos, um de origem francesa, que evidencia as questões de solidariedade social e a constituição de laços que contribuem para a coesão social e a segunda, que enfatiza

*a natureza institucional dos direitos à participação em diferentes esferas da vida social como o direito de cidadania. O autor acrescenta, que o sujeito excluído, não é ser um “não membro” da sociedade, mas sim um (pelo menos tendencialmente) “não cidadão”, isto é, um membro da sociedade a quem foram retirados, objetivamente, direitos de cidadania. (Capucha, 2005, como citado em Navalhinhas, 2016)*

Os autores Robert Castel e Serge Paugam, defendem “*a exclusão social como uma rutura dos laços sociais que ligam o individuo à sociedade, nas sociedades desenvolvidas resultantes de situação de crise económica associado à rigidez na adaptação das estruturas económicas e de mobilidade social.*” (Centeno et al., 2000, p.50)

Bruto da Costa (2007, p.10) refere que Robert Castel define

*“exclusão social” como a fase extrema do processo de “marginalização”, entendido como um percurso “descendente”, ao longo do qual se verificam sucessivas rupturas na relação do individuo com a sociedade. (...) A fase extrema – a da “exclusão social” – é caracterizada não só pela rutura com o mercado de trabalho, mas por rupturas familiares, afetivas e de amizade.*

É evidente pelas definições mencionadas que a exclusão social delimita a participação do sujeito nos diferentes domínios da sociedade, sendo os “excluídos”, facto

injustificável, uma vez que se tratam de cidadãos detentores de legitimidade de usufruírem dos seus direitos à participação e integração nas suas respetivas comunidades identitárias. (Vieira, et al.,2018).

Nesse sentido, afirmamos que a exclusão social se traduz num fenómeno de carácter acumulativo devido as dimensões sociais que atinge, considerado com algo desfavorável e persistente para o sujeito. (Vieira et al.,2018).

O autor José Machado Pais (2005 como citado em Vieira, et al. 2018) apresenta a problemática da exclusão social, *como uma questão de cidadania como “quadratura”*, ou seja, considera o “incluído” (dentro da quadratura) correspondendo aos que são socialmente aceites na sociedade devido à adesão das regras e padrões sociais impostas pela mesma; do outro lado, temos os “excluídos” (os que estão fora da quadratura) respeitante a todos os que não seguem as regras e padrões sociais que vigoram na sociedade.

Perante esta forma de exclusão totalmente dissociada da carência económica, verificamos que se existem outras formas de exclusão social, que podem estar associadas a um estado (doença, dependência), à idade ou às diferenças étnicas ou culturais. (Matias, 2018)

Constatamos que todos os que são “exceção à regra” numa sociedade, que não seguem os seus trâmites por ela imposta, são considerados “excluídos”. Facto que nos faz refletir acerca do *reconhecimento da diversidade*, que existe, no entanto, nem sempre é reconhecida, por estarmos “formatados” a reconhecer só determinadas maneiras de “ser” e “estar” considerando tudo o que seja externo a esses parâmetros, como “estranho” e “diferente” e instintivamente ou propositadamente é posto à margem da sociedade. (Vieira et al, 2018)

Posto isto e de acordo com Gooffman (1988 como citado em Matias 2018)

*O normal e o estigmatizado não são pessoas, mas sim perspectivas que são geradas em situações sociais. O estigma é visível pelos olhos dos que se consideram «normais» implicando um crescente afastamento. A exclusão social configura assim um «fenómeno multidimensional», como um conjunto de fenómenos sociais interligados que contribuem para a produção do excluído. Coexistem ao nível da exclusão, fenómenos sociais diferenciados.*

Importa refletirmos acerca da influência dos conceitos de identidade e diversidade no exercício de cidadania (Matias, 2006; Vieira, 2014b; Fernandes, 1998; Fernandes e

Araújo, 2012; Vieira et al., 2018) pelo que a liberdade é muito ambígua, se vivermos de forma diferente, distinta do estilo da cultura hegemónica que vigora na sociedade, a ocorrência de diminuição de oportunidades é maior, porque a sociedade não está preparada para lidar com o “diferente” criando estigmas e incompreensão pelos estilos de vida dissemelhantes, ocorrendo exclusão social. (Vieira, et., 2018)

Posto isto, de acordo com Almeida, et al (1994 como citado em Rodrigues, et al. s.d.) *a pobreza é uma das dimensões, talvez a mais visível da exclusão social. Empiricamente, a utilização difusa do termo exclusão social tende, em alguns discursos, a substituir a pobreza.* No entanto, a ocorrência de uma, não implica a existência da outra. Bruto da Costa (2007, p.10) entende que pode haver pobreza sem exclusão social, considerando-as perspectivas expostas, realidades distintas e que nem sempre coexistem.

Recorde-se que a pobreza traduz-se na privação de recursos, se estes forem escassos ou inexistentes, o sujeito vai estabelecer uma relação fraca e insatisfatória com os diversos sistemas sociais, contribuindo para a ocorrência de desigualdades sociais e conseqüente exclusão social. (Costa, et al. 2012) No entanto, o contrário não tem obrigatoriamente de ocorrer, ou seja, pode existir exclusão social e não se confirmar a carência económica, exemplo disso, é exposto na definição de José Machado Pais (2005) pela “quadratura” do “incluído” e “excluído”. No dia-a-dia esta forma de exclusão social é identificada na discriminação em relação as minorias étnicas, questões culturais e nas orientações sexuais do sujeito. A exclusão tem haver com cidadania, ou seja, a sua ocorrência surge, da imposição do não acesso aos serviços básicos da comunidade, que implica a não efetivação plena dos direitos enquanto cidadão.

## 2. Políticas sociais de combate à pobreza e exclusão social em Portugal

O Estado de Providência ou “Estado do Bem-Estar” surge por John Keynes que teorizou este Estado com base num pressuposto da ocorrência de um “pacto” entre a economia, o capital e o trabalho “(...) *nos termos do qual os capitalistas renunciam a parte da sua autonomia e dos seus lucros (num curto prazo não no médio prazo) e os trabalhadores a parte das suas reivindicações*” onde o Estado tem o papel de mediador, devendo transformar o capital monetário (resultante da contribuição do capital privado e dos rendimentos salariais) em capital social. (Santos, 1990 como citado em Gonçalves, 2016, p.24)

A criação do Estado de Providência visa a “(...) *ideia de compatibilidade entre crescimento económico e políticas sociais, entre acumulação e legitimação ou mais amplamente, entre o capitalismo e a democracia.*” (Santos, 1990, p.196)

O autor Briggs (1961 como citado em Pereirinha, 2008) respeitante ao Estado de Providência, refere

*ser um Estado onde o poder organizado é deliberadamente usado (através da atuação política e da administração) para modificar o funcionamento dos mercados em, pelo menos, três direções: (i) garantir aos indivíduos e as famílias um rendimento mínimo que seja independente do valor mercantil da sua riqueza; (ii) reduzir certas contingências sociais (como por exemplo, a doença, a velhice e o desemprego) que, de outro modo, originariam uma crise individual e familiar; (iii) assegurar a todos os indivíduos, sem distinção de estatuto ou classe, a maior disponibilidade possível de serviços sociais.*

A sua definição prende-se por reconhecer que o Estado tem obrigações perante a comunidade, devendo *proteger os cidadãos dos efeitos nocivos, sobre os direitos sociais, de fenómenos contingentes que podem originar perda de rendimento, seja em resultado de desemprego, de doença ou velhice.* (Pereirinha, 2008, p.16) Nesse sentido, pretende-se que haja a redistribuição de recursos, podendo ser feita através da atribuição de transferências sociais monetárias, por forma, a garantir níveis mínimos de rendimento, evitando que os cidadãos estejam ou permaneçam abaixo do limiar da pobreza e pela doação de géneros, pelos serviços sociais.

As primeiras medidas implementadas pelos programas sociais do Estado-Providência consistiam em seguros. Estes surgem primeiramente para proteger os cidadãos dos riscos de acidentes de trabalho, posteriormente, foram extensivos a situações de doença e à

proteção na velhice; à proteção no desemprego e mais recentemente, ao nível das prestações familiares e da saúde. (Pereirinha, 2008)

De acordo com Henrique Carreira (1996, p.265) *O nosso país terá sido dos últimos, no oeste europeu, a empreender mais intensos esforços públicos para o desenvolvimento das políticas sociais.*

Os primeiros movimentos para a constituição do Estado de Providência em Portugal surgem 1839, devido a identificação de diferentes problemas sociais resultantes da industrialização, para os quais as ações privadas não tinham capacidade de resposta, bem pela dissolução da intervenção da religião no assistencialismo, factos que compeliram à necessidade de intervenção pública no campo da assistência efetuada pelo Estado. (Maia 1985; Carreira,2011)

Ainda no séc. XIX, aquando da expansão do movimento associativo da base operária, proveniente do crescimento económico em Portugal inspirado nos movimentos político-ideológicos, *desenvolve-se um movimento de criação de instituições de auxílio mútuo, através das associações de socorros mútuos.* (Carreira, 1996 como citado em Costa 2011) Estas organizações sem fins lucrativos, agregavam associados mediante a aplicação de uma quota que os protegia mutuamente contra os riscos sociais que (...) *ocorrem em resultado da industrialização: doença e morte, desemprego, acidentes de trabalho e doenças profissionais, invalidez e velhice.* (Carolo, 2006 como citado em Costa 2011) partilhando entre si as despesas correspondentes.

Contudo, *o mutualismo em Portugal nunca conheceu o grau de penetração atingido em outros países europeus* (Carreira, 1996, como citado em Costa, 2011) realidade que resultou de vários fatores: *falta de sensibilização para as vantagens de atitude previdencial em relação aos riscos; baixos níveis salariais; e assimetria territorial na implementação das associações de socorros mútuos, através da concentração nos grandes centros urbanos do litoral* (Maia, 1985, como citado em Costa 2011)

Só no Estado-Novo, face ao insucesso dos seguros sociais, é revista a legislação referente ao mutualismo, altura em que foi publicada as bases de previdência, bem como outros documentos importantes para a constituição da Segurança Social atual, nomeadamente, a Constituição Política da República Portuguesa de 1933, a criação do Estatuto do Trabalho Nacional e a da Lei de Bases do Sistema da Segurança Social, que contemplava três setores distintos: o setor corporativo, composto pelo conjunto das instituições de previdência dos organismos corporativos (Caixas Sindicais de Previdência, caixas de

previdência das Casas do Povo, e Casa dos Pescadores); o setor privado, composto pelas Caixas de Reforma ou de Previdência e as Associações de Socorros de Mútuos; o setor público, constituído pelas Instituições de Previdência dos Servidores do Estado e dos Corpos Administrativos (Caixa Geral de Aposentações e Montepio dos Servidores do Estado). (Pereirinha, 2008)

De acordo com a Constituição de 1933, ao *Estado cumpria promover e favorecer as instituições de solidariedade, previdência, cooperação e mutualidade; o que significava que não incluía nas suas atribuições a criação de um sistema público de previdência nem tão pouco o seu financiamento.* (Cardoso & Rocha como citado em Costa, 2011) Nesse sentido, competia ao Estado a função de “complementar” , de regular e fiscalizar o sistema, devendo o financiamento da Previdência Social ser efetuado exclusivamente a partir das contribuições dos trabalhadores e das entidades empregadoras, não constando qualquer financiamento público.

Na década de 1940 foi expandido a proteção social a outros trabalhadores que não estavam contemplados no estado de previdência, por intermédio da criação de Caixas de Reforma ou de Previdência, destacando-se paralelamente, o alargamento dos direitos à saúde a partir da criação dos serviços médico-sociais e a criação do abono de família.

Em 1962 ocorre a alteração na Reforma da Previdência Social contemplada na Lei 2115, de 18 de Junho de 1962, que *introduziu alterações significativas na organização institucional da previdência, desenvolvendo a extensão do sistema, alargando o seu campo de aplicação material e pessoal e contribuindo para o desenvolvimento de um Regime Geral de Segurança Social* (Pereirinha, 2008, p.34) que tinha o propósito de incluir outros setores da política social como: *o da saúde e da assistência; a inclusão de uma visão mais universal e ampla no campo da aplicação pessoal;*

*o aumento do campo de aplicação material a riscos não cobertos, tornando o sistema de prestações mais completo (contudo sem ainda estarem incluídos os riscos de desemprego, acidentes de trabalho e as doenças profissionais); a manutenção do financiamento sustentado em contribuições quer dos trabalhadores quer dos empregadores, sem comparticipação monetária do Estado e, por último; a substituição da estrutura administrativa antiga das caixas sindicais de previdência com base no tipo de prestações e geografia e não no cargo profissional ou atividade económica.* (Comissão do livro branco para a segurança social, 1998 como citado em Gonçalves 2016)

Até 1974 constata-se a criação e aplicação de medidas de apoio social que produziram impacto no desenvolvimento do sistema de previdência português, evidenciando-se: a definição legal para as eventualidades de doença, maternidade, encargos familiares, invalidez, velhice e morte, para trabalhadores agrícolas abrangidos pelas Casas do Povo, bem como a criação de um regime transitório e de ação imediata de pensões destinado a agricultores inscritos nas Casas do Povo que vivessem em situação de vulnerabilidade social proveniente de invalidez ou velhice, que mais tarde, veio a incluir os agricultores que não estavam inscritos nas Casas do Povo e os produtores agrícolas. Importa também referir que os regimes jurídicos das pensões de sobrevivência (1971), de doença e morte (1973) sofreram retificações provenientes da alteração do regulamento das Caixas Sindicais de Providência e foram incluídas na Caixa Nacional de Seguros de Doenças Profissionais as profissões de comércio, indústria e serviços (1973). E por último, os prazos de garantia foram alterados devido à diminuição dos períodos de inscrição e ao aumento de pensionistas, bem como, a extinção do limite máximo das retribuições contributivas para a Caixa Nacional de Pensões e Caixas Nacionais de Previdência. (Comissão do livro branco para a segurança social, 1998, como citado em Gonçalves, 2016)

Foi a partir da revolução de 25 de Abril de 1974 que foram evidenciados esforços em Portugal no sentido de serem implementadas políticas sociais efetivas no país (Ferreira, 2006; Leal, 1985; Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes e Januário, 1999; Gonçalves 2006:26). Para tal, foram criados novos setores no Estado com o intuito de regular e produzir novos serviços, como: o Sistema Nacional de Saúde, o Ensino Público, a administração da Segurança Social, o planeamento urbano e da habitação social e estruturas organizadoras da atividade científica (Santos, 1990, como citado em Gonçalves, 2016). No entanto, constatou-se que não seria possível a aplicação destas políticas, devido ao contexto social e histórico vivenciado em Portugal na época, que predominava uma elevada despesa pública proveniente das despesas sociais. (Fernandes, 2006; Gonçalves 2016) Assim,

*A tentativa de edificação de um Estado-Providência à semelhança do que tinha vigorado até então na Europa, com preocupações de consolidação de um sistema de proteção social, com o reconhecimento dos direitos sociais para todos os cidadãos, pouco mais ultrapassou que um plano de intenções. Um Estado com uma intervenção forte no domínio das políticas sociais não foi implementado em Portugal". (Fernandes 2006, como citado em Gonçalves, 2016)*

Após a aplicação da Lei de Bases da Segurança Social (1984) que visava as características fundamentais do atual sistema de Segurança Social em Portugal, esta foi submetida a alterações ao longo dos anos, nomeadamente, em 2000, 2002 e 2007 essencialmente no âmbito da sustentabilidade financeira. (Pereirinha, et., 2008 como citado em Pereirinha, 2008)

A evolução do Estado-providência tem inerente a mudança de medidas assistencialista para medidas ativas e preventivas, que assegurem os direitos sociais distinguidos como essenciais e universais, para a diminuição das desigualdades sociais, corroborando o acesso de todos os cidadãos contributivos ou não contributivos aos regimes de segurança e proteção social; à saúde; aos sistemas de educação compostos por apoios específicos para cidadãos mais vulneráveis.

Esta mudança nas políticas sociais advém também da identificação de novas organizações familiares,

*(...) de que as famílias modernas apresentam modelos de organização que requerem a disponibilização de novos serviços, principalmente com vista a facilitar a participação das mulheres no mercado de trabalho e dos homens na vida familiar. Ao mesmo tempo, procura-se maximizar as capacidades dos esquemas de solidariedade informais existentes* (Rodrigues, 2010, como citado em Matos, 2014)

Esta nova geração de políticas sociais ativas conotada com a passagem de um Estado-Providência Passivo para um Estado-Providência Ativo (Estivill e Caleira, 2008 como citado em Vasconcelos, 2011)

*que privilegia a inserção social em vez da subsidiarização do risco, a participação efetiva dos beneficiários no desenho e na aplicação das medidas em vez da submissão passiva às determinações dos técnicos sociais, a personalização da ajuda em vez da sua massificação, a corresponsabilização do prestador e do beneficiário na aplicação da medida, a descentralização do desenho das medidas de política e a sua gestão partilhada pelas instituições locais, o efeito de proximidade, em vez da solicitude distante, a flexibilidade das ações em vez da tipificação das valências.* (Hespanha, 2008, p.1)

Esta mudança social prende-se não só para que seja assegurado a subsistência a todos os cidadãos, bem como, para que estes se tornem mais ativos, que desempenhem uma função participativa no seu processo de mudança/ação. Um exemplo de uma política social ativa, é o atual Rendimento Social de Inserção, que tem inerente a negociação do contrato de inserção social entre os Técnicos e o titular/agregado familiar de determinadas medidas

que visem a sua integração na comunidade, podendo estas ser no âmbito da área do emprego, da formação, da educação, da saúde e da habitação, sendo que em caso de incumprimento o beneficiário é penalizado.

Evidencia-se a evolução do método interventivo, que se afasta da visão de um mero direito à subsistência para uma intervenção integrada com vista à inclusão e à igualdade de oportunidades. Neste sentido,

*ao considerar os indivíduos como cidadãos ativos e não apenas como assistidos, introduz-se uma filosofia de cidadania que estava afastada na clássica relação paternalista entre Estado e assistido, geradora de dependência e pela qual este último se tende a tornar um sujeito subordinado.* (Hespanha, 2008, p.2)

As políticas sociais ativas assentam em pressupostos inovadores e em novos métodos de intervenção social, que valorizam a descentralização, o trabalho em parceria e personalizado. Estas políticas são identificáveis territorialmente através do Programa Rede Social, que promove a articulação entre profissionais de diferentes dimensões sociais do território, no sentido, de em conjunto, desenvolverem soluções para travar situações de pobreza e da exclusão social e conseqüentemente promover o desenvolvimento social local. (Decreto-Lei 115/2006)

As políticas sociais passaram de uniformes para adaptáveis, no sentido de responder adequadamente as necessidades do sujeito, possibilitando a criação de um modelo diferenciado na intervenção que valoriza e reconhece as particularidades regionais. (Vasconcelos, 2011)

Estas perceções de política social vão de encontro à conceção defendida por Bruto da Costa (1998) que refere que o combate à pobreza e à exclusão social, deve ser feita a partir de uma ação multidimensional, uma vez que a privação normalmente é múltipla, necessitando de uma parceria institucional multidimensional concertada, no sentido de criar uma ação que impulse a mudança social, assegurando as condições para o pleno exercício da cidadania.

As medidas sociais implementadas pretendem acompanhar as mudanças sociais, ao nível do mercado de trabalho, das relações familiares e sociais. A sua interação resulta na integração social, devendo por isso, estar associado quatro sistemas –

*“o sistema político-jurídico, que deve operar a integração cívica e política; o sistema económico e territorial, que pressupõe a integração socioeconómica num dado espaço; o sistema de proteção social, que proporciona a integração social e o sistema familiar,*

*comunitário e simbólico, que deve realizar a integração familiar e na comunidade mais abrangente.” (Rodrigues, et al, s.d, pp.78-79)*

No entanto, para o próprio Estado Providência estas mudanças são encaradas como desafios, por se tratarem de reconfigurações constantes, é o caso no domínio demográfico, com o aumento do envelhecimento populacional, que implica a criação de respostas sociais adequadas para esta faixa etária e as mudanças nas estruturas familiares, devido ao aumento de famílias monoparentais.

Há que fomentar a uma articulação concertada entre as políticas de Ação Social com as restantes políticas, no que diz respeito à segurança social, ao emprego, formação profissional, saúde, educação, habitação e do ambiente.

Lourenço (2005, p.27) refere que

*há que aperfeiçoar o próprio sistema económico, mas também proceder a reformas institucionais, nomeadamente da segurança social, do ensino obrigatório, da formação profissional, no sentido de contrariar e não reforçar a exclusão social; adotar políticas de ordenamento do território e de reorganização do espaço urbano; adotar políticas públicas de satisfação de necessidades coletivas e concretizar medidas de apoio às famílias e às pessoas.*

A articulação entre políticas sociais e económicas entre 1995-2000 alcançou avanços significativos na distribuição de rendimentos: a dimensão de trabalhadores de rendimentos baixos alterou de 14,1% para 11,6%; o valor da pensão mínima e a média das pensões aumentaram para 24, 3% e 37,0% respetivamente; e a pensão social do regime não contributivo, subiu para 42%. (Lourenço, 2005, p. 29)

As CSF e os FSF integram as políticas sociais ativas, que visam um conjunto de medidas em contextos de intervenção social variados, mas com princípios básicos comuns, que lhes concedem consistência e coerência, como o conceito de cidadania ser extensível a todos os sujeitos, que demanda à inserção no mercado de trabalho, a obtenção de um rendimento mínimo e ao acesso pleno dos seus direitos cívicos. A aplicação destas políticas, pretendem responder às necessidades diagnosticadas e ao objetivo de assegurar a igualdade de oportunidades entre cidadãos e incentivar à responsabilização e mobilização de todos na erradicação da pobreza e exclusão social, a partir da congregação de esforços entre entidades públicas e privadas.

### 3. Desenvolvimento Comunitário

A designação Desenvolvimento Comunitário surge em 1950 no documento intitulado “Progresso social através do Desenvolvimento Comunitário” elaborado pelas Nações Unidas, que visa a legitimizar este sistema de intervenção social, definindo-o como “*um processo tendente a criar condições de progresso económico e social para toda a comunidade, com a participação ativa da sua população e a partir da sua iniciativa.*” (Carmo, 1999, p.77)

Carmo (1999) cita Ezequiel Ander-Egg (1980) complementando a sua definição, referindo que se trata de

*uma técnica social de promoção do homem e de mobilização de recursos humanos e institucionais, mediante a participação ativa e democrática da população, no estudo, planeamento, e execução de programas ao nível de comunidades de base, destinados a melhorar o seu nível de vida.*

Para Santos (2002, p.1) intervenção social comunitária tem a intenção de potenciar o desenvolvimento local e comunitário de forma equilibrada e integrada, a partir do melhoramento das condições de vida daqueles que habitam no local, respeitando as suas especificidades, nomeadamente, os seus valores próprios, cultura e história. O autor acrescenta que os territórios são cobertos por entidades institucionais ou individuais que promovem o desenvolvimento local, sendo alguns dos seus objetivos, o fortalecimento e valorização da população; a afixação dos jovens e de emprego qualificado no local; aprimorar a qualidade do emprego e da formação; aumentar os níveis de escolaridade e conseguinte a qualificação da população, sobretudo, das camadas jovens e em idades ativas; inserir os jovens e desempregados profissionalmente.

Ao longo da evolução deste sistema de intervenção social, foram emergindo uma série de princípios que configuram as estratégias de Desenvolvimento Comunitário, nomeadamente: o princípio das necessidades sentidas, que defende que um projeto de desenvolvimento comunitário deve surgir das necessidades sentidas pela população, não se restringindo apenas as necessidades defendidas pelos técnicos; o princípio da participação, que consiste em envolver em todo o processo interventivo a população-alvo no seu próprio desenvolvimento; o princípio da cooperação, que evidencia a importância de uma articulação entre o sector público e privado nos projetos de Desenvolvimento Comunitário; o princípio da autossustentação que requer processos de mudança planeados

e sustentáveis para que se mantenha a sua manutenção no tempo pela população-alvo; e por último, o princípio da universalidade, que refere que o êxito só é alcançável se tiver em consideração o Desenvolvimento de uma população na sua globalidade (e não apenas subgrupos). (Carmo, 1999)

Os programas de desenvolvimento comunitário são essenciais na melhoria e aperfeiçoamento da qualidade de vida de todos os indivíduos, e sobretudo, nas futuras gerações. Os seus programas centralizam-se em aspirações comuns, alargando os seus horizontes para ideais universais tais como incrementar o progresso económico, reduzir a pobreza, conservar o ambiente e modificar atitudes não sustentáveis de produção e consumo. (Smith, 1996, como citado em Matias, 2018).

### **3.1. Metodologia da Intervenção Comunitária**

Ander Egg (1980) alerta para as irregularidades existentes nos projetos de desenvolvimento comunitário, considerando-os extensos e pormenorizados nos estudos à realidade, facto que impede a mobilização e rentabilização dos recursos e consequente aplicação de estratégias de intervenção imediatas, *produzindo um efeito desmoralizador sobre o sistema-interventor* (Carmo, 1999, p.188). Carmo (1999) acrescenta que os estudos extensivos produzem *um efeito de vacina* na população, o que a torna mais resistente à mudança.

A realidade social é extremamente complexa, devido à existência de múltiplos pontos de vista sobre a mesma situação, que dificulta a sua compreensão, inclusive para o interventor social, uma vez que a sua própria perceção é condicionada devido à cultura de que é portador.

O autor Edgar Morin (1981) explicita tal dificuldade através do conceito de “nevoeiro informal”, sendo este composto por três pressupostos que operam com filtros entre o observador e a realidade: a sobre-informação, que é o excesso de informação inútil que influencia a análise da realidade; a sub-informação, que se traduz na insuficiência de informação que dificulta a construção da situação real; e por último, a pseudo-informação, que alude a um conjunto de informações distorcidas sobre a realidade social.

De forma a limitar estes constrangimentos, a recolha de informação deve ser feita com base numa abordagem sistémica, por lhe permitir analisar os diferentes sistemas da

comunidade e as interações que existem entre si, facilitando na identificação da informação real e pertinente. Carmo (1999) defende a análise dos seguintes sistemas: o ambiente externo da comunidade, tratando-se de aspetos positivos e negativos que condicionam a vida da população; o ambiente interno da comunidade, que pretende identificar o modo de organização dos sistemas de poder e liderança (em contexto formal e informal) e por último a rede comunicacional e os principais valores e comportamentos partilhados pelas pessoas que vivem nessa comunidade (cultura).

A participação de todos os envolventes nas diferentes fases do processo interventivo é fulcral para que a mudança seja alcançável. Para facilitar a comunicação e articulação entre os mesmos, Carmo (1999) defende a construção de três tipos de pontes: *entre o sistema-cliente e sistema-interventor*, que tem intenção de dissipar alguns conflitos culturais que possam existir, verificando-se que quanto maior for a distância cultural entre os atores sociais mais difícil se torna o processo comunicacional, podendo a própria cultura do interventor produzir influências incorretas; *entre segmentos da comunidade*, devido às más relações entre os diferentes grupos, serviços e pessoas que constituem a comunidade, devendo procurar conhecer o sistema de relações, para não se deixar persuadir por ninguém, assumindo um papel ativo de incentivo à comunicação, e se possível de cooperação; e por último, *entre comunidade e ambiente*, sendo possível recorrer a recursos externos à própria comunidade para regularizar situações-problemas.

À medida em que os laços se vou estreitando entre o sistema-cliente e o sistema-interventor, mais informação o interventor social vai recolhendo do contexto, dando a possibilidade de realizar a caracterização da comunidade. As dimensões a serem consideradas na constituição da caracterização são: a geográfica, que inclui o reconhecimento de fatores da sua natureza que possam determinar a qualidade de vida da comunidade, em forma de ameaça ou de oportunidade; a económica, que abarca os subsistemas de produção, distribuição e consumo da comunidade; a sociológica, que inclui a estrutura e dinâmicas da população; e a ideológica, que pretende identificar valores e crenças, que possam ser utilizados como meios de mudança. (Carmo, 1999)

Após a caracterização do contexto, da identificação de recursos e necessidades, o interventor social *parte da definição de grandes orientações decorrentes do querer comum* (Carmo, 1999, p.196), designadamente, a constituição de estratégias de intervenção social, com metas avaliáveis e com a identificação dos meios para as alcançar.

Para que a intervenção social comunitária tenha sucesso, a fase do planeamento deve ser constituída, tendo em consideração determinados preceitos como: a definição rigorosa das estratégias e objetivos, no sentido de impedir a ocorrência de problemas comunicacionais e interpretacionais entre os protagonistas envolventes; tendo uma especial atenção na formulação dos objetivos devendo estes ser avaliáveis e os recursos para a sua efetivação, nomeadamente, o número de pessoas envolvente, os equipamentos, os recursos económicos e o tempo previsto para a sua concretização; posteriormente, hierarquizar os mesmos, como intuito de entender quais são as prioridades, tendo em conta, a possibilidade de corte nos recursos, sabendo avaliar os objetivos mais importantes para o projeto e quais podem ser abdicados; a relação de dependência entre os vários objetivos, para rentabilizar a sua concretização; e contemplar os procedimentos de avaliação para a monitorização da sua realização.

A intervenção social em contexto comunitário pode influenciar de forma positiva diferentes domínios sociais, como: a educação, a saúde e no combate à exclusão social. No contexto escolar, verificam-se diferentes problema sociais, como o absentismo, o insucesso e o abandono, podendo a comunidade ter um papel preponderante na sua resolução, nomeadamente, no ensino pré-escolar e escolar, através da criação de estratégias de intervenção integrada a partir da ligação à família e a comunidade de residência; no que diz respeito ao ensino secundário e superior, envolver a comunidade nas escolas para criar e executar programas escolares atomizados, visando a integração no mercado de trabalho.

No domínio ainda da educação, é importante evidenciar o papel da intervenção comunitária na questão da diversidade social, que possibilita a criação de programas de educação intercultural, pela necessidade de ter presente o bilinguismo e pela integração de estratégias de prevenção ao racismo e à xenofobia.

Para muitos a diversidade social é vista como um problema, para outros um enriquecimento cultural, segundo, Winitzkly (1995) existem três modos de encarar a diversidade social: pela doutrina de assimilação, considerada uma perspetiva racista, por assumir a existência de uma cultura de referência da qual todas as outras culturas se devem aproximar; a doutrina da integração cultural, que refere que *no mesmo espaço, todas as culturas devem misturar-se e transformar-se numa que delas resulte* (Carmo, 1999, p.214) no entanto, considera que a diversidade cultural é um mal a extinguir; e a

doutrina do pluralismo cultural, que valoriza e preserva a existência da diversidade cultural, constituindo um aglomerado de valores e padrões de convivência.

A educação intercultural, a *crescente diversidade étnica, linguística, de género, de estatuto social e de capacidade de aprendizagem, deve ser considerado não só um problema, mas também (e sobretudo) como recurso educativo.* (Carmo, 1999, p.214)

No contexto da saúde, a intervenção social comunitária tem apresentado êxito sobretudo em grupos considerados de vulnerabilidade social (exemplo: toxicodependentes e doentes crónicos), através do apoio logístico, pelo facto de lhes ser disponibilizado material adequado para promover a autonomia e a sua qualidade de vida. É o caso, do apoio medicamentoso para doentes crónicos e os programas de trocas de seringas para toxicodependentes.

No domínio em estudo, as CSF e os FSF são políticas sociais que visam ao desenvolvimento social e comunitário, ou seja, são projetos de intervenção social que tem o objetivo dotar a população de competências, sobretudo, a que vive em situação de maior vulnerabilidade para a sua autonomização e inclusão na sociedade, bem como, de partilhar e responsabilizar a população e os serviços de proximidade sobre para as problemáticas sociais presentes no território, incitando à união de esforços para a resolução/diminuição dos mesmos.

## 4. Comissões e Fóruns Sociais de Freguesia

### 4.1. Rede Social

O Programa Rede Social emerge em Portugal em 1997, a partir da Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97, de 18 de novembro, enquadrando-se nas denominadas “novas políticas sociais” atendendo a uma “rutura” com as medidas de apoio de intervenção social mais tradicionais, de caráter assistencialistas, remediativas e restritivas, por não considerarem a multidimensionalidade dos problemas sociais, praticando resoluções fragmentadas.

A Rede Social é um marco na política social portuguesa, conferindo-lhe a transição da implementação de medidas redistributivas para medidas integradas e sistémica do desenvolvimento social, com o intuito de fomentar o bem-estar social comunitário.

A Rede Social é considerada *um fórum de articulação e congregação de esforços baseado na adesão livre por parte das autarquias e das entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que nela queiram participar*. (Núcleo de Rede Social, 2001a, p.12)

Por dissemelhantes motivos, a pobreza e a exclusão social atingem sobretudo os grupos sociais mais vulneráveis, *destacando-se as pessoas idosas, as pessoas com deficiências e os imigrantes* (Decreto-Lei n.º 115/2006) para fazer face as necessidades sentidas por estes grupos-alvo, a Rede Social

*impulsionou um trabalho de parceria alargada incidindo na planificação estratégica da intervenção social local, abrangendo atores sociais de diferentes naturezas e áreas de intervenção, visando contribuir para a erradicação da pobreza e da exclusão social e para a promoção do desenvolvimento social ao nível local*. (Decreto-Lei n.º 115/2006)

Ao despoletar a comunidade para os problemas sociais que existem nos seus próprios territórios, a constituição da Rede Social, reativa as relações informais, compostas pelas múltiplas relações de solidariedade entre família, vizinhos, associações e profissionais, fomentando a uma consciência coletiva dos problemas sociais e a necessidade de construir redes de apoio social em meio local.

O território surge como um cenário privilegiado, assente na lógica de proximidade ao cidadão, que permite a criação de uma rede de malha apertada que Vasconcelos (2011, p.19) define como *alicerçadas em dinâmicas locais e numa visão territorializada dos*

*recursos, meios e respostas eficazes para a erradicação e atenuação da pobreza e exclusão social e promoção do desenvolvimento social.*

A Rede Social apela à reorganização nos métodos de trabalho no âmbito social territorial, por incitar à criação de parcerias entre entidades públicas e privadas que atuam no mesmo local, sustentadas na paridade entre parceiros, no respeito pelo saber, pela identidade, pelas competências e valores inerentes a cada um, bem como, na partilha, na participação e cooperação, no sentido de alcançarem a concordância nos objetivos, na realização de ações concertadas entre parceiros locais e na otimização dos recursos. (Decreto-Lei n.º 115/2006)

Nesse sentido, esta política social pretende ancorar projetos de desenvolvimento social locais, através das parcerias que planificam estrategicamente as ações a serem realizadas no território, sustentando igualmente, à realização intervenções integradas e construtivas.

Os objetivos estratégicos do Programa Rede Social são:

*desenvolver uma parceria efetiva e dinâmica que articule a intervenção social dos diferentes agentes locais; promover um planeamento integrado e sistemático, potenciando sinergias, competências e recursos de nível local; garantir uma maior eficácia do conjunto de respostas sociais nos concelhos e freguesias”, dos quais decorrem alguns objetivos específicos como induzir o planeamento participado, em matéria de intervenção social; promover a coordenação de intervenções territorializadas, nos níveis concelhio e de freguesia; encontrar soluções específicas para os problemas específicos das famílias e indivíduos em situação de pobreza e exclusão social; promover a formação de agentes de desenvolvimento local; contribuir para uma adequada cobertura, dos concelhos, em serviços e equipamentos e promover a divulgação do conhecimento sobre as realidades concelhias. (Núcleo de Rede Social, 2001a, p.13)*

A Rede Social está assente em princípios de ação que garantam o seu funcionamento e a coerência das suas ações, referenciando a subsidiariedade, a integração, a articulação, a participação e a inovação.

O princípio de subsidiariedade pretende salientar a importância que as entidades e sujeitos têm no território, pelo que se encontram num patamar de conhecimento local privilegiado, no que se refere ao conhecimento das necessidades da população, dos recursos e potencialidades do território, para colmatar os problemas sociais locais. A atuação deve ser delineada de uma forma *concertada, articulada e preventiva*, no sentido, de se

desenvolverem ações de intervenção coletivas para solucionar problemas sociais concretos, só após esgotados os recursos e competência locais, é que a situação deverá ser encaminhada para outros níveis de atuação de modo a propiciar outras alternativas de resolução. (Núcleo de Rede Social, 2001a)

O princípio de integração social recorre à criação de medidas integradas e convergentes em diferentes setores como o económico, social, ambiental entre outros, por intermédio de ações planificadas, executadas e avaliadas de forma conjunta, com o intuito de promover as comunidades locais, bem como, no desenvolvimento de projetos locais, fomentar à participação de todos intervenientes locais a congregarem os seus recursos de modo a responder de forma eficaz ao carácter multidimensional dos fenómenos da pobreza e exclusão social. (Núcleo de Rede Social, 2001a)

O princípio de articulação consiste na capacidade de articular as funções dos diferentes intervenientes com as atividades praticadas no local que implica que haja a um trabalho em rede, da cooperação e de partilha de responsabilidades entre os diferentes parceiros. (Núcleo de Rede Social, 2001a)

A Rede Social tem implícito a criação de parcerias estratégicas, e nesse sentido, deverão de funcionar de uma forma simples, assentes no *diálogo, na participação e na decisão*, pretende-se que os envolvidos sejam flexíveis e inovadores na procura de respostas para os problemas sociais identificados, de modo, a que seja possível desenvolver um plano de ação exequível que integre os diferentes setores envolvidos. (Núcleo de Rede Social, 2001a, p.16)

O princípio de participação, como a própria denominação indica, visa à promoção da participação da população local, sobretudo, da que se encontra em situação de vulnerabilidade social. (Núcleo de Rede Social, 2001a)

O princípio de inovação advém das mutações sociais sucessivas que dão origem a novas problemáticas, que obriga à criação constante de políticas, medidas e programas apropriados às necessidades sentidas na comunidade. São consideradas características inovadoras na Rede Social a intervenção social descentralizada; a criação de um plano estratégico participativo e a constituição de parcerias intersectoriais na atuação dos problemas sociais locais.

A atuação da Rede Social pretende que sejam os serviços locais de maior proximidade das populações (freguesias e autarquias) a resolver as necessidades identificadas a partir

de todas as suas potencialidades e recursos, se as situações mesmo assim permanecerem estes deverão ser encaminhados *para níveis de resolução mais abrangentes (concelhios, regionais ou nacionais)*. (Castro e Gonçalves, 2002, p.73)

Face à realização dos seus objetivos, a Rede Social é composta por dois órgãos, o CLAS e as CSF/CSIF que correspondem aos territórios de atuação das autarquias e das freguesias respetivamente, sendo da competência destes órgãos o prosseguimento dos objetivos e ações de intervenção social e tem como finalidade promover a articulação e congregação da ação dos diferentes serviços da comunidade, de modo, e evitar a multiplicação das ações e dispensa de recursos desnecessários em ações isoladas no mesmo âmbito de atuação.

O CLAS é constituído pelo

*Presidente da Câmara Municipal, por representantes das instituições particulares sem fins lucrativos e serviços da administração pública no âmbito do concelho. Compete a este órgão: a dinamização e articulação das comissões sociais de freguesia, sobretudo nas zonas afetadas por problemas sociais de maior gravidade; a apreciação dos problemas e propostas que sejam apresentados pelas comissões sociais de freguesia, ou por outras entidades, e a procura das soluções necessárias mediante a participação de entidades representadas, ou não, no conselho, designadamente os serviços autárquicos de ação social; o encaminhamento, para os centros regionais de segurança social, dos problemas que precisem da respetiva intervenção, juntando as propostas que tiverem por adequadas; a emissão de parecer sobre a cobertura equitativa e adequada do concelho por serviços e equipamentos sociais; a análise e esforços tendentes à eliminação de sobreposições e lacunas de atuação; o conhecimento de protocolos e acordos celebrados entre o Estado, autarquias, instituições de solidariedade social e outras entidades que atuam no domínio social; a elaboração e difusão de estatísticas dos problemas que lhes sejam apresentados e do respetivo encaminhamento; o fomento da articulação entre os organismos públicos e entidades privadas que atuam no domínio social na área do concelho.* (Resolução do Conselho de Ministros n. °197/97 art. 12).

A natureza do CLAS consiste na criação de um grupo de trabalho, que na sua ação tem por base a *concertação, articulação e congregação de esforços*, por forma a alcançar a consonância coletiva nas suas deliberações. (Relatório de Execução do Programa Piloto Rede Social, 2001b)

**As CSF/CSIF são constituídas pelos:**

*a) o presidente da junta de freguesia;*

*b) os serviços públicos, nomeadamente os tutelados pelos membros do Governo nas áreas do emprego, segurança social, educação saúde, justiça, administração interna, obras públicas e ambiente;*

*c) entidades sem fins lucrativos, tais como associações empresariais, associações sindicais, instituições particulares de solidariedade social ou equiparadas; organizações não governamentais; associações de desenvolvimento local, associações humanitárias, associações culturais e recreativas e outras instituições do sector cooperativo e social;*

*d) grupos comunitários organizados representativos de grupos de população; e) quaisquer pessoas dispostas a contribuir de modo relevante para o desenvolvimento social local, nomeadamente, através dos seus conhecimentos técnicos, intervenção comunitária ou amplitude económica. (Decreto-lei n.º 115/2006, art.15)*

#### **Condições de adesão às CSF/CSIF:**

*a) adesão das entidades referidas na alínea;*

*b) do art. 15, depende de as mesmas exercerem a sua atividade na respetiva área geográfica ou de o seu âmbito de intervenção ser relevante para o desenvolvimento social local; a adesão das entidades e das pessoas referidas nas alíneas c), d) e e) do art. 15, carecem de aprovação pela maioria dos membros que compõem as CSF/CSIF;*

*c) só podem ser membros das CSF/CSIF entidades que tenham, previamente, aderido ao CLAS. (Decreto-lei n.º 115/2006, art.16)*

**A constituição da CSF/CSIF e a adesão de novos membros são deliberadas em sessão plenária, ficando registas em ata assinadas por todos os parceiros presentes; a adesão dos membros da CSF é concretizada em formulário próprio, tendo cada entidade aderente de indicar o respetivo representante. (Decreto-lei n.º 115/2006, art.17)**

#### **A Presidência da CSF/CSIF é desempenhada**

*pelo presidente da junta de freguesia, que dinamiza e convoca o respetivo plenário; caso se verifique a impossibilidade de assunção da presidência pelo presidente da junta de freguesia, esta é assumida por um dos membros da CSF, eleito de 2 em 2 anos, pela maioria das entidades que a compõem, tendo a junta de freguesia indicar um representante para a CSF/CSIF; a CSF/CSIF elege, de entre os seus membros, um elemento que substitua o presidente nos seus impedimentos.( Decreto-lei n.º 115/2006, art. 18)*

**O funcionamento da CSF/CSIF é feito em plenário, composto pelos representantes de todos os seus membros; sempre que necessário para o bom exercício das suas**

*competências, as CSF podem constituir um núcleo executivo e designar grupos de trabalho tidos por adequados. (Decreto-lei n.º 115/2006, art.19)*

**Compete às CSF/CSIF:**

- a) aprovar o regulamento interno;*
- b) sinalizar situações mais graves de pobreza e exclusão social existentes na freguesia e definir propostas de atuação a partir dos seus recursos, mediante a participação de entidades representadas ou não na comissão;*
- c) encaminhar para o respetivo CLAS os problemas que excedam a capacidade dos recursos da freguesia, propondo as soluções que tiverem por adequadas;*
- d) promover mecanismos de rentabilização dos recursos existentes na freguesia;*
- e) promover a articulação progressiva da intervenção social dos agentes de freguesia;*
- f) promover ações de informação e outras iniciativas que visem uma melhor consciência coletiva dos problemas sociais;*
- g) recolher a informação relativa aos problemas identificados no local e promover a participação da população e agentes da freguesia para que se procurem, conjuntamente, soluções para os problemas;*
- h) dinamizar a adesão de novos membros. (Decreto-lei n.º 115/2006, art.20)*

Importa referir que apesar da lei que regula a Rede Social ter sido publicada há 15 anos, existem vários concelhos, em que as CSF/CSIF, nunca foram implementadas ou se encontram inativas.

Por exemplo, no distrito de Leiria, a partir de contactos telefónicos e pesquisa documental, verificámos que dos 16 concelhos que compõem o distrito, apenas três têm CSF/CSIF (Alcobaça, Leiria e Pombal), sendo que em Leiria só existem duas (CSF da Bidoeira de Cima e a CSF de Santa Catarina da Serra e Chainça), não estando seu território totalmente coberto por este órgão social local. Outros indicadores interessantes, foi o facto de em Peniche, as CSF/CSIF outrora terem sido criadas, no entanto, atualmente, apresentam-se inativas; bem como, a existência de métodos de trabalho diferentes, em Alcobaça são os parceiros da CSF que se deslocam à junta de freguesia e desenvolvem o serviço de atendimento e acompanhamento às famílias do território, enquanto que no concelho de Pombal e na CSF de Santa Catarina da Serra e Chainça, há uma técnica afeta às juntas de freguesia que desempenha essa função; por último, apercebo-nos que existem técnicas do município que não tem conhecimento do que são as CSF/CSIF.

Tabela n.º 1: Distrito de Leiria – Implementação de CSF/CSIF

	<b>Concelho</b>	<b>Implementação de CSF/CSIF</b>
<b>Distrito de Leiria</b>	Alcobaça	13 CSF (desde 2014)
	Alvaiázere	Não estão implementadas.
	Ansião	Não estão implementadas.
	Batalha	Não estão implementadas.
	Bombarral	Não foi possível aferir com a Técnica responsável pela Rede Social, no entanto, a Técnica com quem se articulou não sabia do que se tratava.
	Caldas da Rainha	Não estão implementadas.
	Castanheira de Pêra	Não estão implementadas.
	Figueiró dos Vinhos	Não estão implementadas.
	Leiria	2 CSF
	Marinha Grande	Não foi possível aferir com a Técnica responsável pela Rede Social, no entanto, a Técnica com quem se articulou não sabia do que se tratava.
	Nazaré	Não estão implementadas.
	Óbidos	Não estão implementadas.
	Pedrogão Grande	Não estão implementadas.
	Peniche	Inativas
	Pombal	8 CSF/CSIF
Porto de Mós	Não estão implementadas.	

## 4.2. Fóruns Sociais de Freguesia

Os Fóruns Sociais de Freguesia é uma metodologia aplicada num único concelho de Portugal, localizado na zona norte de país, composto por 17 freguesias e 5 uniões de Freguesia.

Primeiramente, este concelho foi considerado como “*território industrial com forte desqualificação,*” (Instituto da Segurança Social como citado em Rede Social de Santa Maria da Feira s.d.) devido a alterações económicas e sociais vivenciadas, que despoletaram repercussões visíveis no âmbito da coesão social, que demonstrava

necessidade de emergir uma resposta que engloba-se os diferentes grupos sociais para darem resposta a um conjunto de necessidades que estavam a ser identificados.

Perante este contexto socioeconómico, em 2000 este concelho integrou o projeto-piloto do Programa Rede Social. Em 2002 foi constituído o seu CLAS, o respetivo núcleo executivo e aprovado o seu regulamento interno; e 31 CSF que englobava todo o território do concelho.

Atendendo ao facto que este concelho apresenta uma extensa dimensão territorial e elevada densidade populacional em algumas das suas freguesias, o modelo de intervenção social implementado pela Rede Social, não estava a ser eficaz, surgindo os primeiros constrangimentos na intervenção social, neste sentido, com a reestruturação intermunicipais ocorridas em julho/2003, as 31 CSF existentes na época, transformaram-se em 8CSIF, tendo como critério para a sua constituição a proximidade geográfica de rede e equipamentos, e 2 CSF.

De acordo com legislação que define e regula a Rede Social, este concelho, começou a implementar a mesma metodologia, neste sentido, começou por constituir o pré-diagnóstico e posteriormente, o Diagnóstico Social do concelho, ambos resultantes da *recolha e análise de documentos sobre o concelho; recolha e análise de informação estatística; auscultação dos principais problemas das Freguesias, através das reuniões das CSF e CSIF e recolha e análise de Programas e Projetos em curso em território concelhio*. (Rede Social de Santa Maria da Feira s.d., p.2)

Em 2006 foi publicado o primeiro Diagnóstico Social deste concelho; em 2008 foi aprovado o Plano de Desenvolvimento Social para 2008-2011 que contemplava um conjunto de ações e no âmbito de quatro eixos de intervenção: *Empregabilidade, Qualificação Escolar e Profissional; Inclusão de Grupos Vulneráveis; Equipamentos e Serviços; e Relações de Parcerias e Envolvimento Interinstitucional*. (Rede Social de Santa Maria da Feira s.d., p.3) Consideraram pertinente integrar o eixo “Relações de Parcerias e Envolvimento Interinstitucional” pelo facto do trabalho em parceria desenvolvido pela Rede Social ter-se demonstrado pouco consolidado.

Em 2014 surge a reorganização administrativa do mapa das freguesias do concelho, passando de 31 para 21 freguesias (16 freguesias e 5 uniões de freguesia), bem como a necessidade de mobilizar os grupos intermédios do poder (IPSS, Sindicatos, Associações Recreativas e Culturais, entre outras), ou seja, constatava-se que o trabalho em parceria mantinha-se desenraizado no território, facto que despoletou a necessidade de mudar de

estratégia, devendo integrar a capacitação dos agentes envolvidos nos processos de desenvolvimento local.

É deste modo que o CLAS do concelho desenvolve um novo modelo de intervenção social, que se regem pelo Decreto-Lei n.º 115/2006 de 14 de junho, que define o funcionamento das CSF/CSIF, mas que têm uma denominação própria, tratando-se de um formato *alternativo, inovador e dinâmico* devido à insuficiência de resposta das CSF/CSIF, considerando-os mais eficientes na criação de respostas as necessidades e especificidades da comunidade. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d.)

#### **4.2.1. Enquadramento teórico-concetual deste novo modelo de intervenção social -alternativa às CSF/CSIF**

Este novo modelo de intervenção social que atua no âmbito das freguesias/união de freguesias, tem como principal objetivo a progressão do Desenvolvimento Comunitário e Sustentável, e neste sentido, priorizada pressupostos como: *Desenvolvimento Comunitário, Desenvolvimento Sustentável, Governança Local Partilhada e Democracia*. (Rede Social de Santa Maria da Feira s.d., p.5)

Considerando que o Desenvolvimento Comunitário é alcançado através da mudança, da procura do bem-estar comum, da felicidade, do respeito pela dignidade e pela sustentabilidade das suas comunidades, este novo modelo de intervenção social, prioriza o respeito pela diversidade humana; pela identidade própria de cada território e o sentimento que cada individuo tem de pertença. Este modelo de intervenção social centra-se na procura de respostas céleres e eficazes que colmatem as necessidades identificadas na comunidade, privilegiando primeiramente a capacidade e recursos do território, o que implica a adoção de medidas participativas e de “empowerment” (autonomização) dessa comunidade e só após o desgaste das mesmas, recorrem a recursos exógenos, por entenderem que estes não inibem ou substituem os da comunidade, estes fecundem os recursos endógenos, a partir de uma perspetiva integrada e sistémica. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d.)

Outro princípio valorizado neste modelo de intervenção social, é o trabalho em rede, neste sentido, este concelho investe numa dinâmica permanente de trabalho em parceria, bem

como, *de partilha de perspetivas, diagnósticos, ações, tarefas, recursos e avaliações*, entre todos os envolventes do território. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d., p.5)

Este modelo de intervenção social defende que o Desenvolvimento Sustentável pode ser alcançável, a partir da complementaridade de oito dimensões:

- a **Segurança Económica**, que consiste na produção, rendimento e consumo sustentável de um trabalho digno;
- a **Coesão Social**, a partir da promoção da igualdade de oportunidades dos elementos da comunidade;
- a **Segurança Ambiental**, por forma a garantir que todos tenham as necessidades básicas garantidas, através da construção de saneamento básico e a utilização de energias limpas e renováveis, bem como, de assegurar a recuperação e promover uma gestão sustentável das florestas;
- a **Diversidade Cultural**, *salvaguardar e promover os usos e costumes das tradições das comunidades, ao diálogo entre culturas e religiões, presentes nos seus territórios, e ao respeito pelos valores e identidades culturais dos imigrantes e das minorias étnicas*;
- a **Coesão Territorial**, através da defesa pela promoção da igualdade de oportunidades para o território, urbano ou rural, disponibilizando meios de mobilidade para os territórios;
- **Conhecimento Crítico e Permanente**, *entendida como a capacidade e a possibilidade de todas e todos adquirirem e manterem o acesso crítico à informação e de interpretação fundamentada das situações e dos desafios que as/os envolvem e condicionam, implicando também oportunidades de aprendizagem e de reflexão crítica partilhada ao longo da vida*;
- uma **Governança Partilhada**, assente numa lógica de *Parceria-Providência* assente em princípios e valores da Democracia, Participação, Partilha e Coresponsabilização.
- uma **Ética para a Sustentabilidade** a partir da defesa de valores essenciais de comunidades e territórios sustentáveis. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d., p.6)

Os eixos de intervenção priorizados nos Planos de Ação deste modelo de intervenção social são: o envelhecimento ativo; empregabilidade; habitação; saúde; respostas de

inclusão de grupos sociais mais desfavorecidos; e minorias étnicas. Acresce referir a existência de mais dois eixos inerentes a este modelo de intervenção social, que os distingue de outros: a concertação de respostas de atendimento e acompanhamento social e a capacitação e formação dos parceiros das entidades que constituem este órgão social local, que fazem diferença na qualidade e na obtenção das respostas adequadas as necessidades da população.

O eixo da *concertação de respostas de atendimento e acompanhamento social* surge da constatação da sobreposição e duplicação de serviços e recursos face às problemáticas identificadas nos diferentes agregados familiares, por forma, a alterarem este método de atuação, constituíram um Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social, que tem como finalidade promover reuniões regulares entre os técnicos responsáveis pelo atendimento/accompanhamento social nas Freguesias/União de Freguesia, de modo a clarificar o âmbito de ação de cada entidade.

Já o eixo da *capacitação dos parceiros* tratasse de uma alavanca para a concretização dos projetos e respostas que pretendem ser dadas à população, ou seja, priorizam e valorizam a capacitação e reflexão contínua dos diferentes representantes envolvidos, por forma a garantir um envolvimento próximo e participativo no acompanhamento e avaliação dos processos; bem como na gestão do próprio modelo de intervenção. Para isso, investem na formação dos seus representantes, através da aquisição, clarificação e aprofundamento de conceitos, por forma a alcançarem uma intervenção mais direcionada para o Desenvolvimento Local, na Governança Local Partilhada e na Democracia Participativa.

Nesse sentido, foram criados seis grupos: *autarcas, destinados aos presidentes da Juntas de Freguesia; técnicos das autarquias locais; técnicos dos serviços públicos desconcentrados; técnicos das organizações de Economia Social e Solidária, nomeadamente, IPSS's, e por último, dirigentes e membros das coletividades locais, associações e grupos informais da comunidade* onde promovem a reflexão conjunta e partilhada, através formadores/avaliadores e aprendentes, ainda com o apoio de um mediador externo que facilita a dinâmica e o diálogo entre os envolvidos e a monitorização/accompanhamento e avaliação, para que haja uma análise permanente de todo o processo, controlo e melhoria da sua qualidade. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d., p.25)

Importa ainda referir inovações, desafios gerais e estratégicos que este modelo de intervenção social apresenta, considerando-as vantagens, comparativamente, com o modelo anteriormente aplicado, as CSF/CSIF, das quais destaca:

- O facto deste modelo de intervenção social estar assente numa perspetiva teórica, estratégica e metodológica a práticas de Desenvolvimento Comunitário;
- o trabalho social não está centrado nos órgãos do Estado (autarquias e juntas de freguesia), todavia são entidades presentes, como parceiros;
- envolverem a própria comunidade, designadamente, *associações de moradores, de pais, associações no âmbito da cultura, do desporto, das paróquias, formais ou informais*;
- darem voz às pessoas e grupos “*sem voz*”, não estando representados por ninguém, sendo apenas eles próprios;
- transporem-se para além da área social, ou seja, apresentarem preocupações referentes a outros domínios, por exemplo, do ambiente, da cultura ou da economia local;
- adotarem uma perspetiva mais integrada e sistémica, que não se restringe apenas ao Desenvolvimento Social, mas também sustentável, conjugarem os seus objetivos e ações locais com os desafios globais (da Humanidade e do Planeta – Casa Comum, no seu todo, da União Europeia, de Portugal, da Região...);
- *privilegiarem fluxos, dinâmicas e processos “bottom-up” (“de baixo para cima”), invertendo as lógicas “top-down” (“de cima para baixo”), predominantes nas Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia*;
- utilizarem métodos de trabalho inovadores de Governança Local Partilhada;
- considerarem-se uma experiência de Cidadania e Democracia Participativa, importante para renovação da Democracia Representativa. (Rede Social de Santa Maria da Feira s.d., p.25)

### **4.3. A metodologia da Rede Social**

A metodologia implementada na Rede Social está assente no método que pressupõe um planeamento integrado e participado entre os diferentes parceiros, tratando-se um processo composto por várias fases de trabalho, interligadas entre si.

A primeira fase é à elaboração do Diagnóstico Social composto pelos problemas sociais identificados no território, os recursos e as suas potencialidades. As informações recolhidas no Diagnóstico Social permitira compreender a realidade social do local, bem como a atualizar o Sistema de Informação Local, instrumento de sistematização de dados, que é partilhado pelos parceiros que compõem a Rede Social.

A fase seguinte corresponde ao Plano de Desenvolvimento Social que contempla os objetivos e as estratégias de intervenção social, capazes de responder às necessidades identificadas no Diagnóstico Social.

Estas duas primeiras fases, são fulcrais, porque pressupõe a análise e o desenvolvimento de uma intervenção preventiva e minimizadora na pobreza e exclusão social, que não se podem restringir apenas as políticas sociais, devendo aglomerar todos os recursos existentes para que haja uma atuação promissora.

De seguida, a definição do Plano de Ação que por norma tem a durabilidade de um ano, e apresenta as atividades que devem ser realizadas, bem como, a sua priorização e fundamento em função das necessidades e expectativas do local.

Por fim a Avaliação, que apesar de estar descrita como última fase, esta é a transversal a todas as etapas acima mencionadas, sendo um instrumento fundamental, porque permite a reformulação no Plano de Desenvolvimento Social e no Plano de Ação, uma vez que se tratam de fases dinâmicas e participativas, o objetivo é que se verifique mudança, o melhoramento das necessidades identificadas no Diagnóstico Social.

A elaboração destes documentos contribui para o aumento da capacidade de reflexão estratégica acerca da freguesia e sobre a intervenção do concelho, no entanto, a sua execução está condicionada por razões distintas, a mais frequente é o descontentamento e desmotivação dos técnicos das entidades locais. (Avaliação do Programa Rede Social – Relatório Síntese, 2005)

Importa referir, que a implementação da Rede Social, apesar das dificuldades sentidas na sua implementação, contribuiu para a formação qualificada de técnicos nos processos de

desenvolvimento social, tendo sido, uma mais valia, sobretudo para as juntas de freguesia, porque lhes permitiu contratar técnicos qualificados, para assumirem ações na intervenção social.

## 5. Mediação e Intervenção Social

### 5.1. Mediação: Um meio de interconexão

A mediação traduz-se num conceito polissémico, que se constrói no quotidiano das relações sociais e profissionais, tendo em vista a coesão social e económica. (Almeida, Albuquerque & Santos, 2012, p.109).

É no final dos anos 60 e inícios dos anos 70 do século XX, que surgem os primeiros defensores da mediação na sequência do crescente interesse no estudo do conflito. O aumento da violência nesta época da história produziu muita instabilidade social que desapropriou as autoridades e burocratizou os direitos e liberdades dos indivíduos, ao ponto das palavras como derrota e vitória apresentarem uma conotação negativa, enquanto que a mediação, é visto como um *processo sem vencedores nem vencidos, abre a porta à participação dos cidadãos e às formas não adversariais de condução de conflitos*. (Torremorell, 2008, p.12)

A partir dessa altura, a mediação proliferou por todo o mundo, iniciando em países anglo-saxónicos, posteriormente seguiu para o Norte em direção ao Canadá e para o sul com destino à América Latina e por último, à Europa.

A mediação não é exata, existem várias correntes de mediação, algumas com posições análogas outras nem tanto, esta pluralidade de conceito, advém de vários fatores, como por exemplo, a formação académica, os princípios, a atividade profissional, experiências vivenciadas e os contextos, factos que não permitem a construção de uma definição explícita deste fenómeno.

Torremorell (2008) defende que a mediação é *um pequeno empurrão na direção da desejada coesão social* por pressupor que na ocorrência de um conflito com diferentes partes envolvidas, a aplicação de processos de mediação vai promover a compressibilidade; incentivar a aceitação das distintas perceções acerca de uma determinada realidade e a existência da pluralidade, bem como, incrementar a livre tomada de decisão e compromisso, contribuindo para uma participação mais democrática. Não esperamos que os processos de mediação venham, por si só, *construir a ponte social para um futuro mais humanizado*, mas que tais processos contribuam para a consolidação das *pedras que nos permitiram cruzar o rio em ambos os sentidos*. (Torremorell, 2008, p.8).

A mediação pode ser entendida como uma *estrutura de reconhecimento e revalorização das pessoas, por contribuir para o fortalecimento de quem nela participa* (Bush & Folger, 1996, como citado em Torremorell, 2008), por não se restringe a uma única resposta aos desafios que vamos sendo expostos ao longo da vida, atendendo à exploração e aumento constante de áreas que produzem novo conhecimento tornando a sociedade mais “(...) *democrática, autónoma, solidária, ativa e responsável*” contribuindo deste modo para o progresso do sujeito e do seu coletivo por nos permitir optar pela perceção que achamos que mais se adequa, não sendo a correta ou a incorreta. É este facto que as *atitudes e aptidões mediadoras podem contribuir para criar uma rede de relações interpessoais livres e ao mesmo tempo vinculativas, sem que isso pressuponha qualquer contradição*. (Torremorell, 2008, p.8).

Existem autores com perspetivas semelhantes à de Torremorell, designadamente, Burgess e Burgess (1994, p.178) que interpreta a mediação como um dos *principais métodos de resolução alternativa de disputas, que implica a intervenção de uma terceira parte neutra mediadora no processo de negociação*; Horowitz (1998 como citado em Torremorell, 2008) refere que a mediação é *um processo informal em que um terceiro neutro, sem poder para impor uma resolução, ajuda as partes em disputa a alcançarem um acordo mutuamente aceitável*; bem como, Bodine, Crawford e Schrupp (1994, como citado em Torremorell, 2008) que apontam o mediador como o indivíduo que *ajuda os disputantes a resolverem pacificamente os seus conflitos*. Podemos considerar estas três abordagens as mais simples do conceito de mediação.

Six (1990, p.11) defende que

*“a mediação sempre existiu. Sempre houve, nas tribos ou povoações, sábios a quem se recorria com toda a naturalidade, que traziam sossego às pessoas diferentes, seres que alicerces de fraternidade”* face a isso, a figura do mediador/a é associado a um indivíduo *“razoável, amante da paz e da justiça, dialogante e empática, possuidora de um senso comum relacional que habilita a participar em conflitos alheios sobre os quais exerce um influxo reestruturante “ que “está ligado a posições de autoridade natural e reconhecimento social, ou seja, prestígio”*. (Torremorell, 2008)

Ao analisarmos a perceção de mediação de Six (1990, pp.165-231) verificamos que este a interpreta *ao mesmo tempo como uma técnica e uma arte, tratando-se de uma ação realizada por um terceiro entre pessoas ou grupos que consentem e participam livremente e a quem pertencerá a decisão final, destinada tanto a fazer nascer ou*

*renascer entre eles novas relações, como a prevenir ou curar entre elas relações perturbadas.* A definição de Six (1990) é mais complexa, acrescenta à definição de Burgess e Burgess (1994), Horowitz (1998) e a Bodine, Crawford e Schump (1994) a conceção da arte, por nem todas as pessoas nascerem com o “dom das relações”, da predisposição de manterem a coesão social de um determinado grupo, da função de mediador, referindo também os efeitos positivos que a mediação acarreta, destacando os preventivos e resolutivos.

Autores como Bush & Folger (1996, p.21) e Adam Curle (1995, p.81) realçam nas suas definições de mediação a causa transformadora, no caso dos primeiros autores referenciados, Bush e Folger (1996 como citado em Torremorel, 2008, p.17), estes referem que a mediação é *um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajuda-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito*, enquanto que Adam Curle (1995, como citado em Torremorel, 2008) menciona tratar-se de *um processo que contribui para o acordo político ao mesmo tempo que cura as feridas do ódio e começa o processo de transformação da inimizade em irmandade.*

Por outro lado, há autores entendem a mediação como um meio de comunicação, ou seja, Giró (1998 como citado em Torremorel, 2008) assegura que a mediação *não tem outra finalidade senão a comunicação* à semelhança de Soares (1997 como citado em Torremorel, 2008) que defende que *a mediação surge para conduzir problemas de comunicação e esta condução é resolvida “na” comunicação.*

Jares (2002) compila numa só definição de mediação todas as referidas anteriormente e afirma que

*a mediação é um procedimento de resolução de conflitos que consiste na intervenção de uma terceira parte, alheia e imparcial em relação ao conflito, aceite pelos litigantes e sem poder de decisão sobre eles, com o objetivo de facilitar um acordo por meio de diálogo e da negociação.* (Jares, 2002, p.153)

A mediação é uma forma de intervenção social, que para além das partes envolvidas assumirem a existência de um determinado conflito estando dispostas a resolverem o mesmo a partir da intervenção de um terceiro elemento neutro, a mediação exige a manifestação explícita da vontade das partes: estas poderão ter convocado o mediador ou simplesmente aceite a sua presença (Moore, 2003; Neves, Guedes, & Araújo, 2009). A procura e aceitação livre da presença de um mediador, faz do processo de mediação

algo distinto da generalidade das formas de intervenção social, *que ou são desenvolvidas numa relação vertical, de cima para baixo, ou exigem a presença do interventor desde o início da definição do problema a ser tratado.* (Neves et al., 2009, p.49)

Acresce referir que na mediação, são as partes envolvidas no conflito que identificam, definem e procuram soluções com o apoio do mediador, constata-se uma maior flexibilidade no processo, o mesmo que não se verifica na intervenção social, pois existe uma imposição clara acerca dos objetivos a serem atingidos numa determinada situação, verificando-se a inexistência de imparcialidade por parte dos trabalhadores sociais, comparativamente com os mediadores.

O mediador é caracterizado com um elemento “neutro” no processo de mediação, que deve facilitar o diálogo entre partes envolvidas e de estimular a reflexão das mesmas acerca das posições que tomam, ou seja, tem a função de impulsionar a comunicação entre as partes (Silva e Machado, 2009), bem como, de disponibilizar espaço para os sujeitos confrontarem “*os seus pontos de vista e procurar com a sua ajuda uma solução para o litígio que os opõe*” (Bonafé-Schmitt, 2009, p.20). *O mediador deve facilitar o encontro entre as partes, a fim de que sejam estas, realmente a chegar a uma solução do conflito.* (Jares, 2002, p.154)

A imagem do mediador está associada a um sujeito razoável, *amante da paz e da justiça, dialogante e empática, possuidora de um senso comum relacional que a habilita a participar em conflitos alheios sobre os quais exerce um influxo reestruturante,* (Fernandes, 2013:13) *assumindo a função de ponte, ligação ou catalisador nos processos de mediação* (Torremorell, 2008, p.22).

Pretende-se que o mediador fomente a capacitação das partes envolvidas no contexto, por forma, a despoletar processos de participação que promovam a uma condição de bem-estar comum.

O diálogo revela o feito de produzir conhecimento do próprio e do outro, criando um espaço para a aceitação e melhor compreensão dos outros e por conseguinte a existência de diferentes contextos, podemos assim assumir que estamos perante uma mudança social, que visa a transformação dos conflitos em novos meios de convivência. O que torna os sujeitos que recorrem à mediação seres com poder de decisão e compreendidos nas suas diferenças. (Fernandes, 2013)

O processo de mediação não se reduz à resolução do conflito, o mediador tem a função de “*agir entre*” as partes envolvidas facilitando na construção de linhas de diálogo, apresentando uma postura imparcial e confidencial, por considerar que os sujeitos e os diferentes contextos, se complementam positivamente dado aos seus recursos intrínsecos, que fomentam o bem-estar individual e social. (Almeida, Albuquerque & Santos, 2012). Nesse sentido, consideramos que estamos perante o caráter transformador da mediação.

Importa referir que o processo de mediação não é linear e nem sempre se consegue alcançar o fim pretendido, ou seja, o trabalho efetuado com as partes envolvidas pode fracassar, no entanto, a autora Torremorel apresenta técnicas e etapas que os mediadores deverão ter presentes na sua prática profissional, por forma a evitar esse fim indesejado. A autora descreve em quatro fases:

1. A primeira fase corresponde à construção de uma relação de confiança entre as partes, por se tratar da base de todo o processo de mediação, devendo o mediador expor desde início as normas que irão linear o processo por forma a que haja transparência entre as partes e que seja possível alcançar o seu entendimento.
2. A segunda fase, a autora denomina-a de “conta-me” consiste na apresentação dos factos, onde deve vigorar a escuta ativa e análise da linguagem não-verbal, devendo as partes envolvidas ter a mesma durabilidade de tempo para contar a sua perceção dos factos para que não sejam apontados motivos para distinção das partes.
3. A terceira fase é designada por “situar-se”, onde o mediador, de acordo com os relatos recolhidos na segunda fase analisa o problema com o intuito de encontrar pontos comuns que lhe permitam alinhar uma estratégia que beneficie ambos.
4. A quarta fase, que consiste em “concertar” tratando-se de uma estratégia para a conclusão. É graças ao(s) ponto(s) comum(s) que se fortificam as relações entre as partes e de forma fluida e intuitiva passam a cooperar, comunicando de forma autónoma na procura de uma solução que beneficie ambos. Alcançamos a fase da conclusão, que pretende a criação de projeto comum que satisfaça as partes. (Vieira, Marques, Silva, Vieira e Margarido (orgs.), 2016)

## ➤ **Mediação intercultural, preventiva e resolutive**

Giménez (2001, 2010) um dos maiores defensores da mediação intercultural em Espanha, considera que a mediação intercultural além ter os mesmos princípios da mediação comum, que tem subjacentes à resolução/gestão de conflitos: *voluntariedade; confiança; ajuda às partes; neutralidade/equidistância/imparcialidade; coprotagonismo das partes; ganho de todos; legitimação* (Vieira & Vieira, 2017, p.51) tem como meio de aplicação os contextos multiculturais.

Respeitante ao princípio de neutralidade por parte do mediador, Giménez (2001, 2010), considera tratar-se de um princípio controverso, sobretudo quando falamos em mediação intercultural, pois o *mediador intercultural tem que desenvolver empatia com as partes envolvidas, enquanto interventor social, não lhe permitindo a neutralidade axiológica* (Vieira & Vieira, 2016, p.66). Como refere Torremorel (2008) a única forma de ser neutro é estar morto, nesse sentido, interventor social enquanto cidadão e profissional, composto por uma identidade cultural, não pode compactuar com a ocorrência de episódios de injustiça, de desigualdade ou violência, entre pessoas, grupos ou comunidades.

Para os autores Cohen e Emerique (1997) a mediação intercultural assume 3 particularidades, a: *preventiva, por procurar facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas, grupos e comunidades com códigos culturais diferentes; a reabilitadora, por intervir na regulação e resolução de tensões e conflitos interculturais; e a transformadora, por contribuir para a aceitação da diferença e pela mudança social, tendo inerente a superação das normas, costumes e pontos de vista particulares, em situação de convivência multicultural para alcançar novas normas e modos de relação compartilhados* e nesse sentido criar espaços de aprendizagem e convivência. (Vieira & Vieira, 2017, p.53) Perspetiva também defendida por Torremorel (2008) que refere que a *mediação intercultural, que além de preventiva se assume como transformadora da sociedade e como construtora de espaços de (con)vivência (...)*. (Vieira & Vieira, 2016, p.65)

No seguimento da visão de mediação intercultural de Cohen e Emerique (1997), não existe espaço para a neutralidade na mediação intercultural, a função do mediador não se limita à resolução do conflito, trata-se promover relações interpessoais positivas, impulsionadoras, atividade criativa e de sociedade. (Carvalho e Batista 2004 como citado em Vieira & Vieira, 2016)

A mediação intercultural tem inerente uma função pedagógica de transformação social, desse modo, o interventor social tem que ter a capacidade de se introduzir e conhecer o mundo cultural dos intervenientes, não podendo tomar partido da cultura hegemónica porque corre o risco de desenvolver um assimilacionismo disfarçado de neutralidade (Vieira & Vieira, 2016). O que se pretende é que este interventor social opte pela multiparcialidade, promovendo a

*comunicação entre pessoas, pelo assessorar os agentes sociais na sua relação com as minorias, pelo assessorar pessoas e comunidades minoritárias, pela promoção do acesso a serviços públicos e privados, pela construção duma cidadania multicultural capaz de fazer integrações interculturais e integração social e pelo potenciar e favorecer a participação social e comunitária.* (Vieira & Vieira, 2017, p.53)

Torremorel (2008 como citado em Vieira &Vieira, 2016) entende que

*a mediação intercultural pode ser definida (...) como uma tentativa de trabalhar com o outro e não contra o outro, procurando uma via pacífica para enfrentar os conflitos num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo. (...) A mediação, para além do mais, procura equidade e compromisso informado superando a violência e a exclusão é integrada num amplo movimento personalizador da coesão social.*

## ➤ **Mediação Familiar**

“A família é uma instituição histórica de fundamental importância para a humanidade”<sup>1</sup>, de difícil definição por se encontrar em permanente mutação ao longo do tempo.

As desavenças familiares sempre existiram e sempre existirão nas relações familiares. No entanto, enquanto que anteriormente, só existia um meio de resposta para a resolução de conflitos, imposta pelo sistema judicial, atualmente, tendo em consideração todas as mudanças que a sociedade tem vindo a sofrer, nomeadamente: demográficas, sociais, culturais e religiosas, passou haver alternativas ao sistema tradicional, designadamente: a mediação familiar.

---

<sup>1</sup> SALES, Lília Maia de Moraes, Mediação familiar: um estudo histórico-social das relações de conflitos nas famílias contemporâneas, Fortaleza, Expressão Gráfica e Editora, 2006, pág. 21.

A mediação familiar é proveniente dos processos de mediação, ou seja, têm as mesmas característica, o que altera é o âmbito da sua aplicação, sendo esta efetuada em conflitos de natureza familiar. Assim, a mediação familiar

*é encarada como um processo em que uma terceira pessoa (o mediador), ajuda os implicados na rutura familiar, em especial os casais em vias de separação e de divórcio, a comunicar melhor entre si, de modo, a que os próprios consigam tomar decisões conjuntas, assentes em informação qualificada, a respeito de alguns ou de todos os temas ou assuntos relacionados com a separação, o divórcio, os filhos, a economia ou o património familiar. (Código Deontológico do Colégio de Mediadores Familiares do Reino Unido (1995), como citado em Ferreira, 2019, pp.10-11)*

A mediação familiar deve ser interpretada como um processo baseado na negociação respeitante aos pontos de desacordo, por forma, a alcançar um acordo justo e equilibrado para as partes. Esta não se destina apenas à resolução de conflitos entre conjugues, é utilizada em qualquer conflito que surja no meio familiar, independentemente da relação familiar que os una. Trata-se de uma perspetiva defendida por Cruz (2011) como processo de mediação mais ampla, por exemplo: *irmãos que recorrem à mediação familiar para a obtenção de um acordo em caso de partilhas* de forma mais estrita a autora restringisse a questões que envolvam o processo de divórcio ou separação, sendo a forma de mediação familiar mais comum em Portugal, por exemplo: na regulação, alteração e incumprimento do exercício das responsabilidades parentais; na conversação da separação de pessoas e bens; na atribuição e alteração da pensão de alimentos; nos casos de privação do direito relativo à utilização dos sobrenomes do cônjuge, bem como, do ex-cônjuge e à atribuição da morada da família (Centro de Mediação de Conflitos, s.d., Ferreira, 2019).

Num conflito familiar é importante a forma como as partes encaram a resolução do conflito, pois como afirma Cruz (2011) as pessoas envolvidas, na maioria dos casos, vão necessariamente a continuar a conviver e, nesse sentido, a solução tem de ser intrinsecamente aceite pelas envolvidos, caso contrário, nunca será efetiva, a autora acrescenta que *a mediação familiar não existiria se determinados fatores não tivessem eclodido, como a possibilidade do divórcio, a garantia constitucional da igualdade entre cônjuges e a privatização do direito da família* (Cruz, 2011, p.60).

Os benefícios produzidos pela a aplicação deste tipo de mediação é o evitamento do desgaste emocional e a diminuição das despesas para resolução do conflito; fomenta a

processos de negociação entre casal; incentiva a coparentalidade, bem como a criação de um ambiente mais saudável graças a diminuição de conflitos, produzindo menos impacto negativo para os filhos.

Para além disso se a prática da mediação e negociação for incutido no meio familiar, há uma maior probabilidade de os filhos integrarem esta boa prática ao longo de todo o seu percurso de vida nos diferentes contextos em que está inserido.

### ➤ **Mediação Comunitária**

A mediação comunitária é proveniente da mediação intercultural, desenvolvida numa comunidade que partilha o mesmo local de residência: um bairro, uma freguesia ou um município.

Na sua aplicação é importante ter em consideração: (...) à territorialidade das políticas sociais (Vieira & Vieira, 2017; Vieira & Araújo, 2018) um diálogo interorganizacional e interinstitucional num mesmo município para que a rede de esforços e objetivos funcione como um todo e inserido num projeto holístico na prevenção e resolução de tensões e problemas sociais e na intervenção social mediadora (Milagre & Rodrigues, 2017; Cunha, Alcobia & Alves, 2017; Vieira, & Araújo, 2018).

Pretende-se que a mediação comunitária se faça de forma cada vez mais concertada, que se desenvolva a partir de trabalho de excelência, que envolva os parceiros sociais das diferentes áreas sociais, por forma, a criar equipas multidisciplinares, que consigam desenvolver respostas mais adequadas aos problemas sociais identificados numa determinada comunidade e desse modo se mantenha a coesão social.

Nesse sentido, constatamos que o trabalho de intervenção social se baseia num trabalho de relação com o individual e coletivo. (Caride, 2016; Vieira & Vieira, 2016; Vieira & Araújo, 2018)

Nas comunidades, compete principalmente aos municípios desempenharem esta função mediadora entre a população, instituições locais e o poder central, devido à sua relação de proximidade com qualquer um dos referenciados. Perante isto, não podemos encarar o papel do mediador como um simples elemento “neutro” no processo da mediação como foi referenciado anteriormente, até pelo contrário, o terceiro elemento, deverá apresentar

uma atitude dinâmica, no entanto, imparcial, assertiva, crítica e justa relativamente ao papel que desempenha na sociedade.

Como os autores Vieira &Vieira (2016 como citado em Vieira & Araújo, 2018) afirmam,

*o mediador intercultural (...) não pode deixar de tomar parte, como vimos. Não pode ser neutro a ponto de permitir a reprodução da injustiça, da violência e da desigualdade. Pelo contrário, terá de ser empático com todos, entrar no mundo cultural de todos, e ao fazê-lo, está exatamente no simétrico contrário de assumir uma posição de neutralidade, também como vimos e opta, antes, pela multiparcialidade, pelo facilitar a comunicação entre pessoas, pelo assessorar os agentes sociais na sua relação com as minorias, pelo assessorar pessoas e comunidades minoritárias, pela promoção do acesso a serviços públicos e privados, pela construção duma cidadania multicultural capaz de fazer integrações interculturais e integração social e pelo potenciar e favorecer a participação social e comunitária. Ora, todas estas funções implicam uma atitude pedagógica social (Vieira & Vieira, 2016), e uma tomada de posição em busca da autonomização. E, claro, estas funções não ocorrem apenas em contextos de imigração ou de trabalho de minorias étnicas. Estas funções sociais do mediador intercultural podem ser desenvolvidas em qualquer âmbito de intervenção social, seja o educativo, o social, o sociofamiliar, o comunitário, o jurídico, o laboral, ambiental, na saúde, etc.*

Em forma de conclusão, a mediação comunitária, resume-se a um trabalho em rede, onde consta o município, um território e uma população heterogénea, que pretende alcançar a transformação/mudança social de todos a partir da convivência e da inclusão social. (Vieira & Araujo, 2018)

## Capítulo II – Objetivos e metodologia

No segundo capítulo, abordamos a metodologia utilizada no presente estudo, nesse sentido, iniciamos por identificar o objetivo principal e os objetivos específicos; posteriormente, a descrição do plano de ação e por último, a metodologia, as técnicas e os procedimentos de recolha de dados.

A investigação apresenta um papel preponderante no desenvolvimento de conhecimento e na melhoria da prática profissional, por permitir desenvolver respostas mais adequadas as necessidades da população. De acordo com Fortin (2009 como citado em Miranda, 2015) *a investigação é uma ferramenta basilar para o desenvolvimento científico, consistindo numa atividade de natureza cognitiva, que se processa de forma sistemática e que contribui para descrever os fenómenos sociais.*

### 1. Objetivos do estudo

Como foi explorado no enquadramento teórico deste trabalho, a pobreza e a exclusão são problemas sociais distintos, mas que se fortalecem reciprocamente, exemplo disso, é o caso do sujeito que está em situação de exclusão profissional, que, por conseguinte, lhe gera uma situação de pobreza que o impede acesso a bens e serviços essenciais como habitação e saúde. (Rodrigues, et al., s.d.)

Também constatamos que se tratam de problemas sociais que perpetuam nas comunidades, derivado ao carácter multidimensional da exclusão social e por ambos tratarem-se de situações complexas, que pelo infortúnio de várias famílias, passam de geração em geração, provenientes de dinâmicas e mudanças sociais que ocorrem nas sociedades, bem como, pela falta de oportunidades para um processo de mudança.

Após o reconhecimento dos fatores de exclusão social, considera-se pertinente a criação medidas de minimização da mesma tendo como base uma abordagem holística e integrada que lhes permita considerar todas as dimensões do problema de modo a que as mesmas cooperem para sustentabilidade social, interdependência que os caracteriza, em detrimento da resolução pontual de cada problema. (Lima & Borba, 2011)

Nesse sentido, surge a necessidade de desenvolver um conjunto de estratégias e respostas a nível local e nacional, capazes de responder a às problemáticas sociais que assolam os territórios e que permita o acesso a bens e recursos dos mais vulneráveis.

Como afirma o autor Kowarick (2003 como citado em Lima & Borba, 2011) *o combate às situações de vulnerabilidade é uma função essencial do Estado, sendo os programas de intervenções intitulados de inclusão social*, consideramos que não se pode apenas limitar à criação de programas de intervenção social, é necessário conhecer os territórios, efetuar uma análise holística dos problemas sociais que os dominam, é importante escutar todas as partes envolvidas (poder central, poder local e comunidade), proporcionar aos que vivem em situação de vulnerabilidade social uma “voz” ativa na comunidade, e desenvolver políticas sociais ativas, que não se limitem apenas ao assistencialismo, como afirma Tsugumi (2006:21 como citado em Lima & Borba, 2011) *a exclusão social é, geralmente, combatida por programas assistencialistas que têm como foco manter os mais vulneráveis com determinado nível de satisfação, evitando, assim, a rebeldia e os riscos políticos.*

Por forma a minimizar/erradicar situações de pobreza e exclusão social na comunidade, foi criada a Rede Social, composta por dois órgãos sociais locais, designadamente o CLAS e as CSF/CSF, estando legislada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º198/97 e do Decreto-Lei n.º115/2006 de 14 de junho referentes ao Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social que visa a criar um fórum de articulação e congregação entre entidades públicas e privadas, de adesão livre, de diferentes áreas de intervenção social, que desenvolvem a planificação estratégica da intervenção social local, com o intuito de erradicar a pobreza e a exclusão social, promovendo o desenvolvimento social ao nível local. (Decreto-Lei n.º115/2006)

Este estudo incide sobre as CSF, bem como, a uma alternativa a este órgão social local, desenvolvido e implementado num concelho de Portugal continental, designadamente, os FSF, dada a ineficiência das CSF/CSIF neste território.

Neste sentido, face ao exposto, definimos **como principal objetivo** do presente estudo:

**Identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social  
implementadas por Comissões e Fóruns Sociais de Freguesia.**

Assim como os seguintes **objetivos específicos**:

- Identificar e compreender de que forma são efetuados os procedimentos/articulações no âmbito do funcionamento da CSF e do FSF;
- Conhecer e analisar de que forma são aplicados os recursos da mediação e intervenção social, bem como, a realização do envolvimento participativo;
- Identificar as dificuldades sentidas pelos Técnicos no processo de mediação e intervenção social;
- Conhecer as expectativas dos Técnicos relativamente à sua prática profissional futura;
- Analisar os processos de mediação e intervenção social utilizados na prática profissional.

## 2. Descrição do plano de investigação

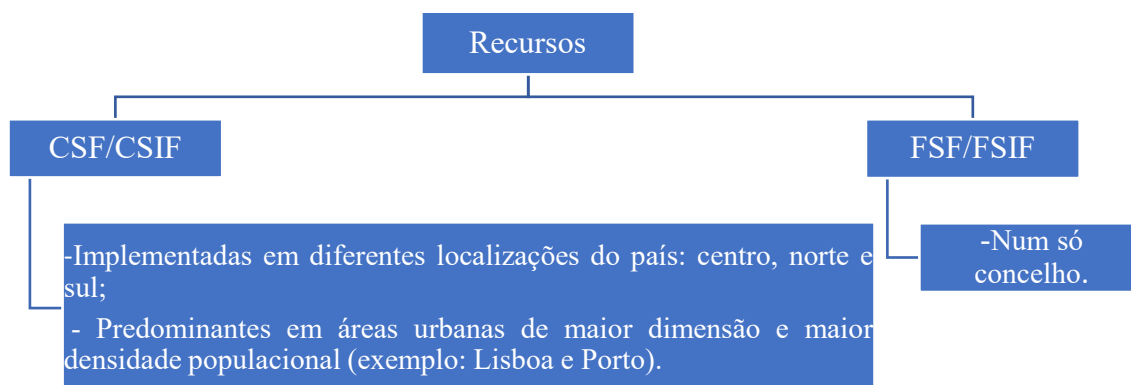
Depois de identificada a problemática em estudo, da definição do objetivo geral e dos objetivos específicos, é preponderante determinar o plano de investigação que permita responder aos objetivos propostos.

*Qual a melhor estratégia para atingir estes objetivos?* (Guerra, 2006, p.166)

O **planeamento e estratégia** consistem na clarificação da concretização da metodologia que utilizamos no projeto de investigação, e por esse motivo, achamos pertinente, iniciar esta investigação pela identificação dos recursos existentes ao nível de Portugal Continental, nomeadamente, na identificação de CSF/CSIF.

No decorrer deste processo, fomos confrontados pela existência dos FSF/FSIF, que não se encontram legisladas na Rede Social, tendo esta metodologia sido desenvolvida e implementada num só concelho do país, devido à ineficiência das CSF/CSIF naquele território, facto que despoletou o interesse de conhecer e explorar esta metodologia de desenvolvimento comunitário.

Figura n.º 1 - Identificação de recursos



Nesse sentido, num contexto de articulação entre **objetivos e recursos**, tendo em consideração a importância que esta investigação apresenta na prática profissional da investigadora, o grau de motivação para a sua realização, bem como a possibilidade da ocorrência de condicionalismos extrínsecos que possam surgir no decorrer da investigação, elaboramos um pensamento estruturado e coerente, que nos permitiu a definição das decisões fundamentais. (Guerra, 2006)

Procedemos posteriormente à definição dos **critérios de seleção da amostragem**, por forma assegurarmos que conseguimos atingirmos os objetivos a que nos propomos. Nesse sentido priorizamos os seguintes critérios: a localização das CSF/CSIF e FSF/FSIF; a disponibilidade da investigadora e dos técnicos envolvidos no estudo; bem como, a diversidade.

Posto isto, passamos à **definição da amostra**, encarada como *um procedimento visando analisar o todo através da retirada de uma parte* (Pires, 2008) sendo constituída por:

- 1 Comissão Social de Freguesia;
- 1 Fórum Social de Freguesia.

Resumidamente, esta investigação, pretende dar a conhecer as CSF e FSF, através do seu funcionamento e dos procedimentos por estes aplicados na comunidade, os recursos por estes utilizados em prol da minimização/erradicação de situações de pobreza e exclusão social dos seus territórios, bem como, compreender as fragilidades e expectativas das técnicas que dinamizam estes órgãos sociais locais.

Após a seleção da CSF e do FSF para investigação, procedemos à delimitação de dimensões de análise, as quais estão identificadas na tabela n.º 2:

Tabela n.º 2: Dimensões em análise nas CSF e FSF

Objetivo geral	Categorias	Subcategorias
<b>Identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social implementadas por Comissões e Fóruns Sociais de Freguesia</b>	<b>funcionamento e procedimentos</b>	Ano da constituição
		Regulamento interno
		Entidades representadas
		Modalidades de funcionamento
		Diagnóstico Social
		Plano de Ação
		Relatório de Atividades
	<b>Recursos, parcerias e envolvimento participativo</b>	Comunidade
		Entidades
		Presidente
	<b>Avaliação das Técnicas referente à CSF/FSF</b>	Fragilidades
		Expetativas
	<b>Práticas de intervenção social e mediação intercultural</b>	Intervenção Social
		Intervenção Assistencialista
		Intervenção Direta e Indireta
		Mediação comunitária
		Mediação intercultural
		Mediação preventiva
Mediação resolutiva		

Numa primeira fase, pretendemos compreender o **funcionamento e procedimentos** assumidos pelas CSF e FSF, através do tempo que estão implementados; das entidades que os constituem; das suas modalidades de funcionamento; da aplicação ou não da metodologia da Rede Social, bem como, da existência ou não de regulamento interno em cada um deles.

De seguida, analisar os seus **recursos, parcerias e envolvimento participativo**, no qual se pretende conhecer como é delineado o processo interventivo nas CSF e nos FSF, e de que forma é efetuado.

Posteriormente, avaliação **que as técnicas fazem do trabalho desenvolvido pela CSF e FSF**, através da identificação das fragilidades sentidas por estas e as expectativas que têm para o futuro destes órgãos sociais locais.

E por último, identificar e **analisar as práticas de mediação intercultural e intervenção social**, nas diferentes fases acima descritas, ou seja, identificar se as CSF e os FSF na sua prática profissional desenvolvem processos de intervenção social e mediação, de que forma o fazem e quais os implementados.

### **3. Metodologia, técnicas e procedimentos de recolha de dados**

*Como se vai fazer?* (Serrano, 1997, p.47)

A metodologia consiste na definição de *tarefas*, de *normas* e de *procedimentos* para a concretização da ação (Serrano, 1997) trata-se de *um processo de construção do conhecimento científico assenta numa variedade de opções assumidas pelo investigador* (...) as quais não têm de ser obrigatoriamente *simultâneas, pré-programadas* ou *explícitas*, sobretudo, quando se trata de estudos de mediação. (Vieira et al., 2016)

Por isso, o **método aplicado**, traduz-se *no caminho que se escolhe para a obtenção de um fim* (Espinoza 1986, p.89; Serrano, 1997, p.47) sendo mais valorizado o método utilizado que propriamente os resultados finais (Bisquerra, 1989; Coutinho, 2014; Miranda, 2015).

Nesse sentido, iremos apresentar de seguida os procedimentos metodológicos utilizados para a efetuação do presente estudo.

Tendo em consideração os objetivos do estudo, detetamos que se enquadra numa investigação de **caráter qualitativo**, *por descrever os fenómenos através de palavras, em vez de ser por número ou medidas* (Wiersma, 1995, como citado em Miranda, 2015, p.8), bem como por estar assente no paradigma interpretativo, pelo seu objetivo visar à reflexão das práticas de mediação e intervenção social implementadas pelas CSF e FSF, contribuindo, deste modo, para a produção de conhecimento dessa prática profissional.

Como refere Fortin (2009, como citado em Miranda, 2015) o objeto de estudo numa investigação qualitativa tem a intenção de apresentar significados nas ações individuais e

nas interações sociais (...) *conhecer o propósito da ação, estudando-a na própria posição significativa, valorizando e salientando a riqueza da diversidade.* (Pacheco, como citado em Coutinho 2014)

Para tal, foi necessário definir os métodos para a recolha e análise da informação, tendo-se optado pela realização de um **estudo de caso** devido às suas particularidades, que permitem a realização de uma investigação a partir *de poucos casos e a vantagem da sua aplicabilidade em contexto da vida real (...) que visa a compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão envolvidos diversos fatores.*(Figueiredo, 2018, p.103)

*Investigadores de várias disciplinas usam o método de investigação do estudo de caso para desenvolver teoria, para produzir nova teoria, para contestar ou desafiar teoria, para explicar uma situação, para estabelecer uma base de aplicação de soluções para situações, para explorar, ou para descrever um objecto ou fenómeno. (Dooleyp. s.d.,pp. 343-344 como citado em Meirinhos & Osório, 2010, p.52).*

Se o estudo de caso é composto por diferentes etapas, designadamente, pela *recolha, análise e interpretação da informação*, (Yin,2010, como citado em Figueiredo, 2018) optamos pela aplicação de métodos diferentes para a obtenção da informação, designadamente, a realização de **entrevistas e a pesquisa documental**.

Os estudos de caso nem sempre apresentam um carácter holístico, no entanto, no presente estudo, consideramos que esta característica exista, porque acreditamos que as práticas de mediação e intervenção social aplicadas pela CSF e o FSF em estudo, sejam aplicadas de forma semelhante em todo o território nacional, como refere Stake (1999, como citado em Meirinhos & Osório, 2010) pretende-se *concentrar no todo para compreender o fenómeno na globalidade e não alguma particularidade ou diferenciação de outros casos.*

A realização de **entrevistas** foi motivada pelo contacto direto que a investigadora tem com as técnicas, uma vez que lhe possibilita a recolha de experiências e perceções diferentes, mais autênticas, bem como de detetar a posição do técnico respeitante à sua prática profissional, que outros métodos mais impessoais não conseguiriam alcançar.

Foi dada a preferência à realização de **entrevistas semiestruturadas**, por *não haver uma imposição rígida de questões* (Amado, 2014, p.208), pelo seu guião ser composto por perguntas-guias respeitantes ao tema em estudo, não sendo estas *inteiramente aberta (...) tanto quanto possível, para que a trabalhadora social pudesse falar abertamente*, (Quivy, 1998, pp.192-193) no sentido de dar liberdade de resposta a este, bem como por permitir

o redirecionamento das questões/respostas para o tema em estudo, caso a técnica se disperse no discurso.

Realizamos três entrevistas semiestruturadas, 1 à CSF e 2 respeitantes ao FSF. Foram necessárias 2 entrevistas nos FSF porque a primeira serviu para conhecermos em que consistia este projeto novo e inovador, com pouca informação inerente publicada, tendo-nos sido apresentado de uma forma global a nível concelhio, e a segunda, foi realizada a um FSF específico do concelho.

Por último o método da **pesquisa documental** que se para Fortin (2003, como citado em Gonçalves, 2014) reduz-se à necessidade do investigador tomar conhecimento dos trabalhos anteriores que possibilitaram a conclusões provadas, para Sá-Silva e Guindani (2009, como citado em Kripka, Scheller, Bonolto, 2015, p.57) *produz novos conhecimentos, cria novas formas de compreender os fenómenos e dá a conhecer a forma como estes têm sido desenvolvidos*. A aplicação deste método pretende que o investigador “*mergulhe*” na informação existente e capte fenómenos através de diferentes perspetivas, e posteriormente, que contribua para a evolução dessa mesma área de trabalho. (Kripka, Scheller, Bonolto, 2015)

Para Cellard (2008; Kripka, et al, 2015) é um desafio definir pesquisa documental, no entanto, assume tratar-se de uma ferramenta certificada, por registar, provar ou comprovar determinados acontecimentos. O autor afirma que o documento escrito tem uma representação de elevada importância na vida dos investigadores em ciências sociais, pelo facto reconstituir quase na totalidade, a atividade humana num passado relativamente distante, traduz-se numa ferramenta insubstituível, que perpetua no tempo, por ser o único testemunho que conhece as situações ocorridas no passado.

Constata-se que a pesquisa documental é fundamental em todas as fases da investigação, para definir o propósito do estudo caso, para testar a teoria, bem como para direccionar o mesmo. A sua aplicação tem inerente uma série de ações, nomeadamente, a recolha de bibliografia, leitura de documentos, análise de conteúdos e seleção de informação pertinente.

A informação proveniente da análise de documentos complementa-se com a da entrevista, pelo facto das informações contempladas em livros, teses ou artigos científicos, possibilitarem nos aprofundar conhecimento, recolher perspetivas, correlacionar e debater informação, e consequentemente, acrescentar e produzir novo conhecimento acerca da área em estudo.

## 4. Universo do estudo

Como foi referenciado na definição da amostra, este é composto por 1 CSF e 1FSF devido a condicionalismo externos que nos limitaram à sua constituição.

Depois de selecionado o universo do estudo, convidamos via-email as entidades promotoras da CSF e do FSF a participarem nesta investigação (Apêndice 1 – Pedido de autorização para a realização de entrevista), tendo-lhes sido explicado o seu objetivo, bem como, solicitado a autorização para entrevistar um dos técnicos que as constituem.

Após terem aceite integrarem o estudo, agendamos as entrevistas, tendo a da CSF e do FSF1 sido presencialmente, e a FSF2 via-online, plataforma zoom, devido à pandemia COVID-19. No dia das entrevistas semiestruturadas (Apêndice 2 – Guião da entrevista semiestruturada), foi solicitado às técnicas a autorização para a recolha de dados (Apêndice 3 – Declaração de consentimento informado).

Este estudo, tem a intenção de dar a conhecer as CSF e os FSF, as suas metodologias de trabalho, bem como a sua importância nos territórios em que estão implementados, e de que forma poderão melhorar a sua prática profissional, na perspetiva da investigadora.

Iniciamos por apresentar alguma informação sociodemográfica respeitantes à CSF ao FSF e aos seus territórios.

Tabela n.º 3: Informação sociodemográfica da CSF e do FSF e respetivos territórios

<b>Informação sociodemográfica</b>		
	<b>CSF</b>	<b>FSF</b>
<b>Localização</b>	Centro	Norte
<b>Território</b>	União de Freguesia	União de Freguesia
<b>N.º de habitantes*</b>	6438 habitantes  2672 (Freguesia 1); 1931 (Freguesia 2) e 1835 (Freguesia 3)	18 194 habitantes  12 511 (Freguesia 1); 2242 (Freguesia 2); 1882 (Freguesia 3); 1559 (Freguesia 4)
<b>Nível de escolaridade *</b>	<u>Analfabetos</u> – entre 11,48% e 17,65%; <u>1.º Ciclo</u> – entre 32,10% e 37,11% <u>2.º Ciclo</u> – entre 9,95% e 11,34%; <u>3.º Ciclo</u> – entre 5 e 15,22%; <u>Ensino Secundário</u> – entre 11,66% e 15%; <u>Ensino Superior</u> – entre 7,8% e 9,89%;	<u>Analfabetos</u> – entre 3,25% e 3,97% <u>1.º Ciclo</u> – entre 22,80% e 35,55%; <u>2.º Ciclo</u> – entre 10,38% e 13,70%; <u>3.º Ciclo</u> – entre 13,23 % e 15,74 %; <u>Ensino Secundário</u> – entre 12,50 e 17,02%; <u>Ensino Superior</u> – entre 11,80% e 24,74%
<b>Desemprego*</b>	Entre 6,87% e 10,41%	Entre 10,89% e 15,41%
<b>Ano de implementação</b>	2010	2015
<b>Entidade promotora</b>	Juntas de Freguesia	Juntas de Freguesia
<b>Entidades parceiras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntas de Freguesia</li> <li>- Agrupamento de Escolas</li> <li>- ACES</li> <li>- GNR</li> <li>- Centro Distrital da Segurança Social, I.P</li> <li>- GIP</li> <li>- IPSS – com respostas sociais destinadas a crianças, designadamente, creche e CATL</li> <li>- IPSS – com respostas sociais destinadas a pessoas portadoras de deficiência</li> <li>- IPSS – com respostas sociais destinadas a pessoas idosas e em situação de vulnerabilidade social, designadamente: CD, SAD, ERPI e Cantina Social</li> <li>- Grupo Sócio Caritativo Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários</li> <li>- Associações culturais e desportivas</li> <li>- Gabinete de Apoio Psicológico</li> <li>- ERPIs Privadas</li> <li>- Agrupamento de Escuteiros - Agrupamento Nacional de Escutas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Juntas de freguesia</li> <li>- Câmara Municipal</li> <li>- ACES</li> <li>- IPSS** - c/ respostas de SAAS</li> <li>- IPSS – c/ resposta social destinada a pessoas com problemas de álcool e c/ SAAS</li> <li>Centro Distrital da Segurança Social, I.P</li> <li>- ONGD</li> <li>- IPSS - com respostas sociais destinadas a pessoas portadoras de deficiência</li> <li>- Conferências Vicentinas</li> <li>- IPSS – com respostas sociais destinadas a idosos, designadamente, ERPI, CD e SAD</li> <li>- Cooperativa Multisectorial de Solidariedade Social*** – serviços no âmbito do desenvolvimento social local</li> <li>- Associação de pais de Agrupamento de Escolas</li> <li>- PSP</li> <li>- GNR</li> <li>- IPSS com resposta social de voluntariado em meio hospitalar</li> <li>- Clubes desportivos</li> </ul>

		- Bombeiros voluntários - CPCJ - Departamento de Saúde Mental- Unidade Hospitalar
<b>N.º de entidades que os compõem</b>	19	23

\*Fonte: INE, Censos 2011

\*\*Entidade que não pertence ao Fórum A, no entanto, consta no Grupo 1- Ação Social, devido à resposta de Serviço de Atendimento e Acompanhamento a Famílias de uma das freguesias, no âmbito do RSI.

\*\*\*Gabinete de apoio à vítima de violência doméstica; apoio a famílias; a jovens grávidas e pais em situação de risco social; hortas pedagógicas e comunitárias.

#### 4.1. A Comissão Social de Freguesia

A CSF surge com uma freguesia, que oficializou a sua **constituição em 2010**, no entanto, em 2013, com a reorganização administrativa dos territórios, passou a integrar mais duas freguesias.

O trabalho social nesta freguesia surge antes da sua constituição, decorrente da crise económica e social que se fez sentir em Portugal entre 2007 e 2009, registando-se pelo aumento de pedidos de apoio realizados à junta de freguesia por famílias em situação de carência económica.

Inicialmente o apoio prestado pela junta de freguesia às famílias foi através da distribuição de cabazes alimentares e no apoio de requalificações habitacionais, no entanto, no decorrer da sua ação, estes constataram que estes apoios eram insuficientes, pelo facto de estarem assentes numa metodologia assistencialista, sendo necessário um técnico de intervenção social que trabalhasse com as famílias para as capacitar. Neste sentido, a junta de freguesia, socorreu-se às IPSS's e associações da freguesia, com o intuito de fomentar um acompanhamento profissional junto das famílias, bem como, para as responsabilizar e a envolve-las nas questões sociais da freguesia.

Após alguns meses a desempenharem um trabalho em parceria informal, surge a ambição de legitimizar este trabalho em rede entre os diferentes parceiros, tendo sido proposto a criação da CSF, ocorrido a 10 de novembro de 2010.

Mais tarde, em 2017, a autarquia do concelho com o intuito criar um modelo organizacional de trabalho em parceria capaz de conferir maior eficácia e eficiência nas respostas aos seus cidadãos, bem como, para divulgar os programas do âmbito da ação social existentes no concelho, transferiu a delegação de competências respeitantes à dinamização da intervenção social para a juntas de freguesia, *por considerar este serviço, uma entidade privilegiada para o efeito devido à proximidade da respetiva população*, tendo sido definido através de um Contrato Interadministrativo entre as duas entidades. (Contrato Interadministrativo, 2017).

Face ao contrato interadministrativo é da competência da União de Freguesia:

*a) Garantir a gestão de ações sociais do Município, assim como no planeamento e execução das políticas municipais definidas nesse âmbito; b) promoção, em articulação com a rede social, da elaboração, atualização e divulgação do Diagnóstico e Plano de Desenvolvimento Social do concelho; c) Prestar apoio à criação de estruturas sociais; d) Participar na planificação estratégica da intervenção social local; d) cooperar no planeamento integrado e sistemático do desenvolvimento social, potenciando sinergias, competências e recursos a nível local; f) Dinamizar a Comissão Social de Freguesia; g) Sinalizar situações de pobreza e exclusão social, definindo propostas de atuação; h) Promover mecanismos de rentabilização dos recursos existentes; i) Desenvolver ações de informação e outras iniciativas que visem uma melhor consciência coletiva dos problemas sociais; j) Fomentar a adesão de novos membros para a Comissão Social de Freguesia.* (Cláusula n.º 2, Contrato Interadministrativo, 2017, p.4)

Para agilizar com maior eficiência o trabalho social efetuado pelas técnicas das CSF/CSIF foi-lhes atribuído uma técnica de ação social do município a quem têm de apresentar um relatório trimestral sobre as ações efetuado naquele período, que as apoia na realização do trabalho sempre que seja necessário.

Respeitante à **metodologia** implementada na CSF, verificou-se que, apesar desta entidade trabalhar com a comunidade há vários anos, não implementava a metodologia da Rede Social, designadamente, a realização do **Diagnostico Social**, do **Plano de Ação** e do **Relatório de Avaliação**.

Conforme a informação prestada pela Técnica da CSF,

*O Plano de Ação foi a primeira vez que fizemos este ano (2020). Nós não tínhamos o hábito de fazer o Plano de Ação, eram atividades que já eram feitas e que foram sempre criadas, mas que não estavam explanadas em nenhum documento.*

Importa referir que este Plano de Ação, foi feito como base no Diagnóstico Social de 2017 e no Plano de Desenvolvimento Social 2018-2021 do concelho de Pombal. (Entrevista com a Técnica da CSF) Respeitante ao Relatório de Avaliação foi feito pela primeira vez em 2019.

O **Plano de Ação** (Anexo 1 – Plano de Ação 2020) é composto com medidas/atividades e objetivos que pretendem erradicar/minimizar às problemáticas identificadas no Diagnóstico Social de 2017, sendo estas destinados a grupos específicos da comunidade: *crianças em idade escolar, população idosos; comunidade em geral, famílias carenciadas e peregrinos.* (Plano de Ação, 2020)

No que se refere à organização do trabalho desenvolvido pela CSF, existe um **regulamento** (Anexo 2 – Regulamento da CSF), que define a organização e procedimentos do trabalho efetuado por esta.

Respeitante ao quotidiano profissional da Técnica da CSF, esta refere que apesar de se tratar de uma União de Freguesia, em que está estipulado uma sede de atendimento, esse facto não implica que a mesma se desloque às outras juntas de freguesia para atender os casos sociais daqueles territórios, quando assim se justifica.

A Técnica acrescenta que não está afixado um dia exclusivo para atendimento à comunidade, basta as pessoas irem aparecendo. O atendimento por norma é realizado apenas pela Técnica da CSF, “(...) *a não ser que careca de um outro tipo de acompanhamento; as visitas domiciliárias nunca faço sozinha, vai sempre um Técnico do Núcleo Executivo* (Apêndice 4 – Transcrição da entrevista com a Técnica da CSF) e as diligências registadas em documentos próprios da CSF. (Anexo 3 - Ficha de identificação e caracterização do indivíduo/família)

## 4.2. O Fórum Social de Freguesia

Os FSF/FSIF, como foi referenciado anteriormente, foi uma alternativa criada devido à ineficácia das CSF/CSIF no concelho.

Respeitante ao FSF em estudo, este foi **implementado em 2015** tendo sido o *último a ser implementado* no concelho, por se tratar uma *união de freguesias muito grande, com muitos parceiros e elevada densidade populacional*. (Apêndice 6 – Transcrição da entrevista com as Técnicas do FSF 2)

A sua dinamização é efetuada pelos diferentes parceiros que os constituem, mas sempre em proximidade com a Técnica da Rede Social a quem foi atribuído o território. Uma das principais características que diferencia este FSF, dos restantes do concelho, é a afetação de uma Técnica de Educação Social à Junta de Freguesia, desde 2018, o que não se verifica nos restantes FSF/FSIF sendo os próprios parceiros a dinamizarem este órgão social.

A função do FSF não tem implícito o serviço de atendimento e acompanhamento a famílias em situação de vulnerabilidade social, todavia, existem entidades que os constituem que desempenham essa função, a sua principal função está assente na prevenção através da capacitação.

A **constituição** do FSF iniciou apenas com IPSS's da união de freguesia, contudo, aquando da realização do diagnóstico social, constataram que havia um *conjunto da população que não estava representada no fórum*, nomeadamente, *associações de pais, associações juvenis, desportivas e culturais* sendo pertinente a sua integração atendendo ao conhecimento que tinham do território. (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Após a constituição do Fórum Alargado e da realização do **Diagnóstico Social**, optaram pela criação de grupos para a criação e execução das ações no território, por verificaram que um grupo restrito não se adequava as necessidades do mesmo, porque havia instituições que eram pertinentes num sítio, mas que não eram noutra. (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Nesse sentido, o fórum alargado, distribui-se por 3 grupos de trabalho: grupo 1 - Ação social; grupo 2 – Literacia em saúde mental; grupo 3 – Atividades ocupacionais.

O grupo da ação social é o único grupo que reúne com uma periodicidade mensal, sendo estas reuniões para apresentar casos sociais específicos do território e para debater estratégias de intervenção social; o grupo da literacia em saúde mental, fomenta o conhecimento acerca deste temática, através da promoção de debates na rádio; e por último, o grupo das atividades ocupacionais, que cujo o objetivo é incrementar atividades para pessoas com problemas de saúde mental, estes dois últimos grupos, reúnem mediante as atividades programadas.

Atendendo ao facto dos FSF/FSIF não terem uma legislação própria, como sucede com as CSF/CSIF, estes seguem os pressupostos da metodologia da Rede Social, mas são mais flexíveis, não há uma obrigatoriedade para a criação do **Diagnóstico Social**, do **Plano de Ação e do Relatório de Avaliação**, o mesmo ocorre com a existência de um regulamento, o FSF em estudo não tem esse documento.

### Capítulo III – Apresentação, análise e discussão de resultados

O capítulo que se segue, consiste na apresentação, análise e discussão de resultados referente as categorias definidas na “Descrição do plano de investigação”, que são: funcionamento e procedimentos; recursos, parcerias e envolvimento participativo; avaliação das técnicas referente ao futuro da CSF e do FSF e práticas de intervenção social e mediação intercultural, sendo esta última categoria, analisada no decorrer das três categorias anteriores.

O primeiro momento, **prende-se por compreender o funcionamento e procedimentos efetuados pela CSF e pelo FSF em estudo**, que pressupomos que sejam semelhantes para as restantes CSF/CSIF e FSF/FSIF implementados por todo o território, salvo, a existência de determinadas particularidades, pelo que os territórios não são iguais, nem estanques.

Iniciamos o processo pela análise da CSF, no qual constatamos que apesar da legislação que define e regula a Rede Social, ter sido publicada respetivamente, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º198/97 e o Decreto-Lei n.º115/2006 de 14 de junho, a CSF em estudo oficializou-se, primeiramente com uma só freguesia, atualmente, união de freguesia, devido à reorganização administrativa dos territórios em 2013, a 10 de novembro de 2010, pelo que se trata de um fórum de adesão livre.(Resolução do Conselho de Ministros n.º197/97)

A sua **implementação** ocorre em 2013 resultante aumento de situações de pobreza e exclusão social decorrente da crise económica e social que se fez sentir em Portugal com início em 2008, registando-se um elevado número de pedidos de apoio alimentar realizados à junta de freguesia pelas famílias em situação de carência económica daquele território.

A sua **constituição, composição, funcionamento e competências**, está assente no Decreto-Lei n.º115/2006, de 14 de junho, da Rede Social, já mencionado no enquadramento teórico deste trabalho de investigação.

Neste sentido, o seu **funcionamento** é efetuado em duas modalidades: o plenário e núcleo executivo. Entendesse por plenário, um conjunto de instituições particulares sem fins lucrativos e de organizações públicas que desempenham funções no *domínio da ação*

*social e articulam entre si, com vista à erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social. (Resolução do Conselho de Ministros n.º197/97)*

De acordo com o artigo 5.º alínea 5) e alínea 7) do **regulamento** da CSF a *CSF funciona em Plenário, composto pelos representantes de todos os seus membros e (...) deverá reunir ordinariamente, duas vezes por ano.* No entanto, devido à reestruturação interna da CSF em 2018, sobretudo, da alteração da Técnica que dinamiza este órgão social local, não cumpriram com o regulamentado, *temos reunido uma vez por ano, porque 2018 e 2019 foram anos atribulados, está previsto duas por ano (...)* (Entrevista com a Técnica da CSF).

O **núcleo executivo** é um grupo de trabalho restrito, composto pelos profissionais das diferentes áreas sociais representadas em plenário: Assistentes Sociais, Enfermeiros, Professores, Sargentos, Psicólogas, entre outros.

Segundo o artigo 5.º alínea 9) do regulamento da CSF *Núcleo Executivo (NE) deverá reunir, ordinariamente, uma vez por mês,* contudo pelos motivos já mencionados, não foi possível concretizar o regulado, *no ano passado (2019) foi mais ou menos de dois em dois meses, este ano queria retomar mensal porque foram sempre mensais, estamos a tentar retomar novamente essa dinâmica.* (Entrevista com a Técnica da CSF)

A intervenção social efetuada pela Técnica da CSF tem por base a realização de **atendimentos** e **visitas domiciliárias**, bem como **encaminhamentos** e **articulações** com outros recursos da comunidade. Segundo a Técnica da CSF *Os atendimentos por norma faço sozinha, a não ser que careca de algum acompanhamento, as visitas domiciliárias nunca faço sozinha, vai sempre um Técnico do núcleo executivo.*

Importa referir que apesar de implementada há 7 anos, em 2017 foi assinado um contrato interadministrativo entre a União de Freguesias e a Câmara Municipal do concelho, que transfere a delegação de competências respeitantes à dinamização da intervenção social da Câmara Municipal para a União de Freguesia, por *considerar este serviço, uma entidade privilegiada para o efeito devido à proximidade da respetiva população,* (Contrato Interadministrativo, 2017) e por esse motivo, a técnica da CSF apresenta um relatório trimestral referente as atividades desenvolvidas naquele período à técnica da Câmara Municipal a quem foi atribuída o acompanhamento daquela CSF, *Há uma*

*técnica responsável (município) que acompanha o serviço efetuado pela CSF. (Entrevista com a Técnica da CSF)*

No que se refere à metodologia implementada pela CSF, verificou-se que apesar, desta ser parte integrante da Rede Social, que defende a existência de um planeamento integrado entre parceiros, sendo composto por três fases: **Diagnóstico Social, Plano de Ação e Relatório de Avaliação**, verificamos que a CSF apesar de estar implementada no território desde 2010, foi em 2020 o primeiro ano em que definiram o Plano de Ação, tendo por base o Diagnóstico Social de 2017 e o Plano de Desenvolvimento Social 2018-2021 do concelho de Pombal, *O Plano de Ação foi a primeira vez que fizemos este ano. Nós não tínhamos o hábito de fazer o Plano de Ação, eram atividades que já eram feitas e que foram sempre criadas, mas que não estavam explanadas em nenhum documento* (Entrevista com a Técnica da CSF).

Procedemos para o FSF, que de acordo com o Professor Roque Amaro, citado pela Técnica da Rede Social do concelho, os Fóruns são *“um novo modelo de governação, partilhada e participativa”*, que teve por base 4 anos de capacitação de *“agentes associativos, diretores técnicos, presidentes de juntas dirigentes de IPSS’s (...)*. A sua pretensão é envolver a comunidade através da responsabilização da mesma pelo local onde vive ou trabalha, *“é um processo de mobilização dos parceiros, a partilha de responsabilidades essencialmente (...)* (Entrevista com a Técnica do FSF 1).

O FSF foi **implementado** em 2015, tendo sido o último no concelho, por se tratar de uma *União de Freguesia muito grande, com muitos parceiros e elevada densidade populacional.* (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Este FSF iniciou a sua constituição apenas com as IPSS’s do território, contudo, aquando da realização do diagnóstico social, verificaram a existência de lacunas, pelo estas entidades locais não disponham de determinados dados importantes para analisar a situação social da União de Freguesia, ou seja, havia um *conjunto da população que não estava representada no fórum, (...)* por exemplo as *associações de pais (...); associações juvenis (...); desportivas; culturais e que eram importantes (...)* por forma a que o fórum possa ter um parecer e um conhecimento do território mais abrangente (...). (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Após a inclusão destes recursos locais e a realização do **diagnóstico social**, o FSF seguiu para a delimitação da metodologia de grupo, ou seja, a constituição do **fórum alargado**,

sendo este composto por todos aqueles que quiserem, que tem alguma intervenção na comunidade. (Apêndice 6 - Entrevista com a Técnica da FSF 1) e o **fórum restrito para a constituição e execução das atividades**. (Entrevista com a Técnica da FSF 2) Todavia, constataram que esta metodologia de trabalho não se adequava às problemáticas sociais identificadas pelo FSF no diagnóstico social, *havia instituições, que eram pertinentes num sítio e não tão pertinentes num outro* (Entrevista com a Técnica da FSF 2) optando assim pela criação de **grupos de trabalho**.

Posto isto, definiram 3 grupos de trabalho: grupo 1 – ação social; grupo 2 – literacia em saúde mental e o grupo 3 - atividades ocupacionais. No que se refere à realização de reuniões de grupos de trabalho, não existe uma periodicidade para além do grupo da ação social, sendo esta mensal; no grupo 2 e no grupo 3, a sua realização depende das atividades programadas, *em tempo normal (COVID-19), nós tentávamos uma reunião de 2 em 2 meses mais ou menos (...)*. (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Segundo a Técnica FSF 2F a articulação entre o fórum alargada e os grupos de trabalho, é feita do seguinte modo, *“Os nossos grupos de trabalho, definem tudo aquilo que fazem, planeiam e querem executar, depois reúnem-se com o Fórum Alargado, composto por todas as instituições para operacionalizar (...)* (Entrevista com a Técnica do FSF 2)

Os FSF remetem a *ação social em si* para os SAAS do concelho, sendo eles **parceiros**, *“(...) nós temos 14 SAAS protocolados com a Segurança Social, portanto o concelho está coberto e a ação social é da responsabilidade deles, nós colaboramos, somos parceiros, trabalhamos sempre em conjunto (...)*. “(Entrevista com a Técnica da FSF 1) Informação esta reiterada pela técnica do FSF em estudo que menciona *“somos vários parceiros e entidades (...) não fazemos atendimento e acompanhamento social. Cada entidade parceira do fórum que tenha competência para atendimento e acompanhamento social, faz sim, atendimento e acompanhamento à população, as famílias e têm um espaço próprio.”* (Entrevista com a Técnica do FSF 2F)

Perante o exposto, as CSF e os FSF são projetos de intervenção social pelas características que os definem, tendo inerente uma atitude mais ativa do Estado e dos serviços sociais na procura dos cidadãos em situação de pobreza e exclusão social, em que praticam o princípio da gestão por objetivos e partilham responsabilidades para a realização dos mesmos com outros parceiros (Hespanha,2008).

No que se refere as razões para a sua implementação, constatamos que são distintas, sendo que a criação da CSF se prendeu pela inaptidão da Junta de Freguesia e entidades locais em colmatar os problemas sociais identificados no seu território, que associamos à intervenção social assistencialista de Robertis (2007, p.66) que afirma que neste~

*modelo, e à semelhança do médico, trata-se para o trabalhador social, de “tratar” uma “doença social”. É aquele que é capaz de levar respostas ou soluções, de levar “remédios” àquele que sofre de uma carência ou de um disfuncionamento social. O “tratamento” é “prescrito” por aquele que pode definir o “diagnóstico” social, o mal do qual o outro sofre. O serviço social tenta, então, estabelecer de diagnóstico e sistematizar as respostas (tratamentos) suscetíveis de resolver cada tipo de “doença” social.*

Que por sua vez, está associado a processos de *mediação resolutiva* (Cohen-Emerique, 1997, como citado em Vieira & Vieira,2016) pela necessidade de ultrapassar o conflito, das dificuldades sentidas pela comunidade para satisfazer as suas necessidades básicas.

O mesmo não se verificou com os FSF/FSIF, pelo que a sua constituição ocorre de uma alternativa à ineficácia das CSF/CSIF no concelho, proveniente do desenraizamento do trabalho em parceria no mesmo.

Na perspetiva da investigadora, há outra questão que se evidencia, que se refere à análise do trajeto de um destes órgãos sociais locais, precisamente da CSF, pelo que foi implementada pela identificação de uma necessidade social local, em que o objetivo da sua criação foi legitimar algo que já estava a ser feito pelas entidades locais, que se centrava em colmatar as carências sociais da comunidade, demonstrando de algum modo, a desvalorização pela criação dos documentos inerentes à Rede Social, como o Plano de Ação, por exemplo.

Situação esta que se tem vindo a alterar, pelo que em 2017 o município propôs a criação de CSF/CSIF em todo o seu território, havendo uma vinculação entre a CSF em estudo e o município por um contrato administrativo, sendo da função das técnicas da CSF/CSIF, divulgar os projetos sociais do município e apoiar na candidatura da comunidade aos mesmos, verificando-se uma monitorização trimestral do trabalho desenvolvido pelas técnicas por parte do município. Após três anos de assinado o contrato administrativo, em 2020, a CSF em estudo, criou o seu Plano de Ação, sendo um elemento transversal a todas as CSF/CSIF do território. Face ao exposto, consideramos que o contrato administrativo

se traduz numa estratégia política, pela envolvimento do município junto das comunidades locais, que lhe confere um conhecimento mais exato das problemáticas sociais que assolam o território, bem como, a rigorosidade na concretização dos pressupostos da Rede Social.

O mesmo sucede com os FSF, estando subjacente na sua definição “*um novo modelo de governação, partilhada e participativa*” (Professor Roque Amaro citado pela Técnica do FSF1)

Ao analisarmos o principal objetivo da implementação de cada um destes órgãos sociais locais, entendemos que, a apesar de lhes serem atribuídas definições distintas, visto que as CSF tem o intuito de erradicar a pobreza e a exclusão social, a partir da criação de um fórum articulado e congregado composto por diferentes áreas de intervenção social locais, promovendo assim o seu desenvolvimento social, (Decreto-Lei n.º115/2006) e os FSF tem como principal objetivo a progressão do desenvolvimento comunitário e sustentável, a partir de pressupostos como: *Desenvolvimento Comunitário, Desenvolvimento Sustentável, Governança Local Partilhada e Democracia*. (Rede Social de Santa Maria da Feira, s.d., p.5), ambas tem a mesma finalidade, não fosse este último modelo de intervenção social regido pelo Decreto-Lei n.º 115/2006 de 14 de junho, e nesse sentido, pretendem alcançar o **desenvolvimento comunitário local**, através da responsabilização partilhada e de potencialização dos recursos locais.

Estamos perante projetos de intervenção social que se integram na definição de desenvolvimento local e comunitário de Ezequiel Ander-Egg (1980, p.69 como citado em Carmo 1999, p.77) que entende o desenvolvimento local e comunitário como uma *técnica social de promoção do homem e de mobilização de recursos humanos e institucionais, mediante a participação ativa e democrática da população (...) destinados a melhorar o seu nível de vida*. Ao relacionarmos as estratégias que configuram o desenvolvimento comunitário de Carmo (1999), mencionadas no enquadramento teórico deste trabalho, conseguimos identificar alguns dos princípios retratados por este autor nos pressupostos da CSF e do FSF, designadamente, o princípio das necessidades sentidas pela população, tendo sido este o motivo que impulsionou à implementação da CSF; o princípio da cooperação, que constamos em ambos, por envolver entidades públicas e privadas; e o princípio da autossustentação, tratando-se de um dos objetivos dos FSF.

A **composição e as modalidades de funcionamento** são semelhantes, registando-se algumas particularidades na composição do FSF/FSIF, que na perspetiva da investigadora fazem diferença, no que se refere à promoção do desenvolvimento social e comunitário.

Iniciamos a análise pela **composição**, ambas são constituídas por **entidades** públicas e privadas, sem fins lucrativos, no entanto, as CSF/CSIF tem que se regular pela legislação que as cria, e de acordo com a alínea 3) do art.º16 do Decreto-Lei n.º115/2006 de 14 de junho *podem ser membros das CSF as entidades que tenham, previamente, aderido ao CLAS*. Este facto é interpretado pela investigadora como uma limitação na legislação e naturalmente um obstáculo para o desenvolvimento social e comunitário, pelo que não nos parece adequado, que as entidades e os sujeitos que queiram contribuir para o desenvolvimento social da sua freguesia/união de freguesia tenham que integrar o CLAS, onde são debatidos os problemas sociais de todo o concelho, para além disso, se analisarmos em termos práticos, em territórios extensos, com muitas entidades locais, torna-se inconcebível a realização deste fórum de articulação e congregação, atendendo ao número elevado de representantes que o constituem. O mesmo não sucede com os FSF/FSIF, estes apresentam uma visão mais abrangente, por não existir este tipo de obrigatoriedade, qualquer entidade privada com fins lucrativos e sujeitos que sejam relevantes para o desenvolvimento social local, podem integrar o FSF/SIF da sua freguesia/união de freguesia.

Ressalvo, que na CSF e no FSF em estudo, verificamos a existência de entidades na CSF que não fazem parte do CLAS do município, e atualmente no FSF, não existe nenhuma entidade parceira com fins lucrativos ou sujeitos que queiram contribuir para o desenvolvimento social daquela união de freguesia.

O seu funcionamento é muito semelhante, reiterando, o que altera é a sua denominação.

A CSF assume o seu **funcionamento** por duas modalidades: o plenário e o núcleo executivo. No entanto, ao analisarmos o Decreto-Lei n.º115/2006 de 14 de junho, verificamos que a alínea 2) do art. 19.º refere que *sempre que necessário para o bom exercício das suas competências, as CSF podem constituir um núcleo executivo e designar grupos de trabalho tidos por adequados*. Relacionando esta afirmação com os dados recolhidos em entrevista, consideramos a existência também de grupos de trabalho na CSF que não estão identificados como tais, referimo-nos a algumas atividades do plano de ação em que a sua concretização é feita por entidades que não constam apenas em núcleo executivo, mas também em plenário, por exemplo, a recolha para o banco

alimentar, que é feito em **parceria** entre a junta de freguesia, os grupos socio-caritativos e o agrupamento de escuteiros; o apoio ao peregrino, efetuado pela junta de freguesia e o COJ da Cáritas Diocesana; a comemoração do Dia da Educação, que envolve a participação da junta de freguesia, do agrupamento de escolas, de associações desportivas, recreativas e culturais e as IPSS's da união de freguesias.

O **funcionamento** dos FSF tem por base o fórum alargado, que desempenha a mesma função do plenário e a definição de grupos de trabalho, atendendo às características do território. Em qualquer um deles, a execução das atividades proposta carece de um parecer positivo do plenário/fórum alargado.

As **modalidades de funcionamento** adotadas pelas CSF e os FSF remete-nos para a intervenção científico-técnica-funcionalista de Manuel Matos (2009, p.182) “(...) *este tipo de intervenção privilegia e reivindica a competência científica e técnica e tecnológica dos seus agentes, cujas soluções gozam do poder de serem universalmente aplicáveis em nome do princípio da homogeneidade e da conformidade social,*” pelo facto da intervenção social estar assente por aqueles que tem competência para esse efeito, ou seja, pelos técnicos superiores das entidades que representam, que estão habilitados para desenvolver um processo interventivo ajustado a cada caso social.

Manuel Matos (2009, p.182) acrescenta que o “(...) *o discurso da intervenção comunitária veicula uma intencionalidade política e tende a constituir-se em instrumento de gestão e regulação da conflitualidade social (...)*” neste sentido, encaramos que a CSF e o FSF apresentam uma dualidade de propósitos, por ser composta por uma intenção político, porque recruta os serviços; a capacidade técnica e humana; e os recursos do território para que estes priorizem as situações de maior vulnerabilidade social dos territórios, por forma, a que entre si consigam gerir os conflitos e naturalmente promover a coesão social; bem como uma intenção social, por acreditar que através destas políticas sociais, é possível minimizar as situações de pobreza e exclusão social no território, fomentando deste modo, à construção de uma sociedade mais vigorosa e participativa.

Importa ainda referir, que identificamos nas modalidades de funcionamento destes órgãos sociais locais, a presença da **mediação comunitária**, entendida por Almeida (2012) como

*“um processo contínuo estruturado em torno da procura e da construção de alternativas sociais, integra a resolução de conflitos (interindividuais e societais) numa estratégia de desenvolvimento, fortalece os laços entre as redes de apoio (formais e informais) e tem*

*por objetivo prevenir ou resolver um conflito, criar e renovar laços sociais, promover o empowerment individual e comunitário através da participação no seu próprio processo de desenvolvimento" (Almeida, 2012, p.954)*

no qual acrescentamos a importância de na construção das redes de apoio formal ter presente (...) a territorialidade das políticas sociais (Vieira & Vieira, 2017; Vieira & Araújo, 2018); (...) um diálogo interorganizacional e interinstitucional num mesmo território para que a rede de esforços e objetivos funcione como um todo e inserido num projeto holístico na prevenção e resolução de tensões e problemas sociais e na intervenção social mediadora (Milagre & Rodrigues, 2017; Cunha, Alcobia & Alves, 2017; Vieira & Araújo, 2018).

O funcionamento do núcleo executivo e do grupo da ação social, pelo serviço de acompanhamento de proximidade que os técnicos de algumas das entidades que os constituem tem com os sujeitos e famílias, remete-nos para uma citação de Vieira & Vieira (2016, p.39) publicada na Revista Focus Social, Revista de Economia Social que nos demonstra a necessidade do técnico, enquanto interventor social, de estar atento a todas as interações que o sujeito tem nos diferentes contextos em que esta inserido “(...)à necessidade de um olhar e de uma intervenção social atentos a todos os processos de interação, sejam os que ocorrem nos contextos familiares, escolares, comunitários, laborais, jurídicos ou outros durante e antes do conflito propriamente dito. Estas reuniões de equipa técnica, que se traduzem numa congregação de esforços, têm como objetivo partilhar, analisar e discutir informações respeitantes ao “outro” nos diferentes contextos em que este se insere, sendo estas pertinentes, pelo facto de contribuírem para a construção da definição que o técnico faz do sujeito, bem como, para ajustar o plano de intervenção social à situação atual em que este se encontra.

Sendo isto possível, quando existe comunicação entre as partes, daí a importância do diálogo e da escuta ativa, em todas as relações que o técnico estabelece na sua prática profissional, quer sejam formais ou informais. Os contextos interculturais, não existem apenas na relação entre profissional e sujeito/família, existe entre profissional e profissional, existe entre todos.

Como refere o Padre Jardim Moreira (2016, como citado em Fócus Social, Revista de Economia Social)

*Apenas o diálogo permite viver a unidade da diversidade. O nosso futuro comum depende da nossa capacidade para salvaguardar e promover os direitos humanos. A cidadania é*

*essencial para o diálogo intercultural pois convida-nos a considerar os outros, não de maneira estereotipada – como “o outro”, mas como concidadãos e iguais.*

Perante o exposto, não podíamos deixar de identificar a **mediação intercultural** entre os elementos que constituem estes órgãos sociais locais, pelo que se define como uma *tentativa de trabalhar com o outro e não contra o outro, procurando uma via pacífica para enfrentar os conflitos num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo.* (Torremorel, 2008, p.85, Vieira &Vieira, 2016, p.67)

No que se refere às técnicas que dinamizam a CSF e o FSF, bem como, as diligências efetuadas por ambas, constatamos distinções consideráveis. Primeiro, a formação académica, sendo a técnica da CSF licenciada em Serviço Social e a do FSF em Educação Social; segundo, a técnica da CSF efetua um serviço de proximidade com os sujeitos e famílias, a partir da realização de atendimentos e visitas domiciliárias, tendo documentos próprios, criados pela CSF para a registar as diligências efetuadas com as mesmas, não se verificando o mesmo no discurso da técnica do FSF, pelo que a ação social não passa diretamente por este órgão social local.

Perante esta análise, consideramos que apesar da CSF e do FSF terem o objetivo principal comum, promover o desenvolvimento comunitário, a partir da responsabilizada partilhada e a potencialização dos recursos, as diretrizes que estas entidades sociais locais utilizam para atingir esse objetivo são distintas, enquanto que a CSF privilegia a ação social, ou seja, o trabalho direto com as famílias na resolução dos seus problemas sociais, o FSF centra-se na capacitação da comunidade para determinadas problemáticas sociais, neste caso, para a literacia em saúde mental e em desenvolver atividades ocupacionais para pessoas com problemas de saúde mental, remetendo a ação social para os serviços especializados nesse âmbito.

Denotamos uma vez mais a presença da **mediação intercultural**, neste caso, na realização dos atendimentos e visitas domiciliárias efetuados pela técnica da CSF, que atendendo ao contexto intercultural em que vivemos deve procurar conhecer o mundo cultural dos intervenientes (Vieira & Vieira, 2016).

No contacto com as famílias os interventores sociais, deparam-se com diferentes constrangimentos, podendo estes ser por motivos, pessoais, sociais, económicos ou culturais, sendo fundamental, a aceitação e entendimento das diferenças do outro, *o educador social, o assistente social, ou outro trabalhador social, quando trabalham com idosos, ou com toxicodependentes, ou com ex-reclusos que pretendem ressocializar,*

*reeducação, que pretendem ajudar a construir um projeto para que não voltem a cair no mesmo contexto problemático, têm que trabalhar com esse “o outro”* (Vieira & Vieira, 2016, p.39, Focus Social, Revista de Economia Social). Esta afirmação remete-nos uma vez mais para a importância da relação interpessoal entre o técnico e sujeito, devendo esta estar assente no diálogo, empatia, respeito pelas vivências do “outro”, por forma a não comprometer o processo de mudança, de transformação social do mesmo.

No que se refere aos FSF, estes evidenciam-se sobretudo, pelo seu carácter de capacitação, que se traduzem em processos de **mediação preventiva**, porque *procuraram facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas, grupos e comunidades com códigos culturais diferentes*. (Cohen e Emerique, 1997; Vieira & Vieira, 2017, p.53)

Neste caso, o FSF pretende capacitar a comunidade para a problemática da saúde mental, este tipo de mediação, procura prevenir o conflito através da função pedagógica, promovendo a aceitação do “outro”, independentemente das características que o definam, porque *todos somos incompletos, imperfeitos e tal consciência deve ser motor da transformação para novas atitudes, práticas e políticas sociais de construção de convivências e de cidadanias respeitadoras*. (Vieira, et al., 2016, p.34)

Ao analisarmos a metodologia aplicada pela CSF e pelo FSF com as formas de **intervenção social** de Robertis (2011, p.139), verificamos a utilização de *intervenções diretas, as que têm lugar numa relação de frente a frente entre a técnica da CSF e as famílias, por exemplo, e as intervenções indiretas, que têm lugar na ausência do utente, que ocorrem nas articulações telefónicas entre técnicos*.

Estas formas de intervenção, igualmente como a realização das reuniões de equipa de equipa técnica anteriormente retratadas, contribuem para que as técnicas consigam definir o sujeito, a partir da identificação das suas fragilidades e potencialidades; dos seus hábitos e costumes; dos seus gostos e interesses, da sua cultura. Esta prática, conforme Torremorell (2008) evoca ao mediador uma posição de “multiparcialidade”, pelo que é inexequível estabelecer uma relação com o “outro” e ser neutro, “a única forma de ser neutro é estar morto (...)” (Vieira & Vieira 2016, p.66)

A mudança social dos que se socorrem aos serviços está pendente da relação que estes estabelecem com os técnicos, ser “neutro” não é reconhecer as vivências do “outro”, a sua identidade, história e cultura, considera-se ser exatamente o oposto da posição que se pretende do mediador, a sua função tem inerente um papel pedagógico e transformador,

traduz-se num criador de “pontes”, que apoia o sujeito no acesso a bens e serviço, sendo isto possível quando o mediador ingressa no mundo do “outro”, sob a construção de uma relação interpessoal.

Nesse sentido, a técnica, enquanto mediadora, deve optar pela multiparcialidade, *uma vez que o mediador tem de promover a escuta ativa com todos, tentar entrar no entendimento de todos, e isso não pode ser feito de forma neutral nem imparcial. Tal trabalho implica atitudes empáticas por parte do mediador, e daí, a ideia da “multiparcialidade” (...)* (Torremorell, 2008; Vieira & Vieira, 2016, p.67) Processos este que potenciam a

*assessorar os agentes sociais na sua relação com as minorias, pelo assessorar pessoas e comunidades minoritárias, pela promoção do acesso a serviços públicos e privados, pela construção duma cidadania multicultural capaz de fazer integrações interculturais e integração social e pelo potenciar e favorecer a participação social e comunitária.* (Vieira & Vieira, 2017, p.53)

No segundo momento, propusemo-nos a **conhecer e analisar os recursos, parcerias e envolvimento participativo dos que constituem a CSF e o FSF.**

A técnica da CSF privilegia os **recursos** existentes no território *após a avaliação de diagnóstico é feita uma análise dos recursos que existem na comunidade(...)* distinguindo, a influência do **Presidente** da CSF “...ajuda a travar algumas batalhas, por exemplo, contactos que temos de fazer, ele fá-los diretamente com a primeira linha, por ser mais rápido na intervenção” e a importância do **núcleo executivo** e a realização de reuniões de trabalho (...)*o NE tem conhecimento (...)* acaba por ajudar a pensar na intervenção (...)*” (...)* *é importante haver estas reuniões (...)* para desbloquear alguns entraves à intervenção.” (Entrevista com a Técnica da CSF)

A mesma refere a existência de uma boa articulação entre os diferentes **parceiros** da CSF, sobretudo, do núcleo executivo, “*Existe uma boa articulação entre os técnicos do núcleo executivo e o Presidente, verifica-se um bom trabalho em rede*” acrescenta o contacto regular com os diferentes parceiros, bem como o **envolvimento participativo** dos mesmos na procura de soluções aos casos sociais acompanhadas pela CSF “*(...) contacto diretamente a Técnica responsável, não se espera pela reunião (NE), atua-se no imediato*” ; “*(...) as visitas domiciliárias nunca faço sozinha, vai sempre um Técnico do Núcleo Executivo*”; “*O interesse é igual por todos, por exemplo, se preciso de fazer uma visita domiciliária a idosos, eu contacto as Técnicas dos Centros Sociais e elas estão*

*disponíveis para ir, ou algo de saúde, ligo à enfermeira, e está sempre disponível (...)*” (Entrevista com a Técnica da CSF).

Respeitante ao **envolvimento** das entidades que constituem o plenário, afirma, o envolvimento nas reuniões, bem como, a participação em atividades definidas no Plano de Ação que lhes compete a sua execução.

A técnica do FSF referencia as articulações do **Presidente** do FSF, “(...) enquanto Presidente da União de Freguesia, ele conhece toda a população, as instituições, todos os presidentes de direções, todos os diretores, todas as administrações. É preciso qualquer coisa, ele tem muito este papel de contactar, de comunicação (...)” (Entrevista com a Técnica da FSF 2) , bem como os **grupos de trabalho** constituídos: o grupo da ação social,

*(...) onde nos reunimos mensalmente para a discussão de casos específicos (...) por exemplo de famílias que estão a ser acompanhadas pelas diversas instituições e reunimos para debater as estratégias de intervenção, o acompanhamento que é feito a essa família. Não temos nenhuma ficha própria porque cada instituição utiliza o seu próprio modelo. Depois é que nos reunimos para discutir caso a caso, delineamos estratégias, definimos quem é o técnico de acompanhamento, quem é o gestor de processo (...)*

o grupo da literacia em saúde mental

*(...) feito o planeamento das atividades que temos vindo a levar a cabo no âmbito da promoção da literacia em saúde mental”; e o grupo das atividades ocupacionais cujo o objetivo é tentarmos incrementar nesta área geográfica algumas atividades ocupacionais para pessoas com experiência em doença mental. (Entrevista com a Técnica do FSF 2F)*

No que se refere ao **envolvimento participativo** das entidades do FSF verificamos que valorizam sobretudo articulação entre os detentores das tomadas de decisão “(...) a especificidade dos Fóruns, nós prezamos que quem constitui o fórum sejam as direções, raramente é um conjunto de técnicos “, “(...) a nós não nos interessa tanto que seja a técnica da associação A ou da associação B, é que esteja a direção dessa associação. As técnicas depois vão trabalhando no terreno, eles tomam as decisões.” (Entrevista com a Técnica da FSF 2F), enquanto que os grupos de trabalho, *definem tudo aquilo que fazem, planeiam e querem executar, depois reúnem-se com o Fórum Alargado (...) para operacionalizar digamos assim as coisas.* (Entrevista com a Técnica do FSF 2F)

Da descrição efetuada pelas Técnicas da CSF e do FSF, verificamos que ambas indicam os mesmos recursos, designadamente os que constituem estes próprios órgãos sociais locais, ou seja, o Presidente, devido ao conhecimento que este apresenta perante a comunidade local, que facilita na realização de intervenção social, proporcionando a que esta seja mais célere.

Importa referir, que as reuniões de núcleo executivo e as reuniões do grupo da ação social, apresentam uma periodicidade regular, e têm o mesmo objetivo, partilhar, analisar e delinear estratégias de intervenção social acerca dos casos sociais identificados pelos técnicos no seu quotidiano profissional, como situações de maior vulnerabilidade social naquele território. A sua finalidade é que todos os parceiros tenham conhecimento do ponto de situação de cada caso social em acompanhamento, como referem as técnicas “(...) essa informação é espelhada em NE para conhecimento das outras técnicas e para ver se existe outra intervenção que possa ser feita.” (Entrevista com a Técnica da CSF) “(...) reunimos para debater as estratégias de intervenção, o acompanhamento que é feito a essa família” (Entrevista com a Técnica do FSF 2F) atendendo, que há famílias que são acompanhadas por mais de um serviço, permitindo deste modo, a que a equipa técnica crie um modelo de **intervenção social** mais adequado a cada situação. Importa ainda referir que nas reuniões de núcleo executivo são atribuídos gestores de casos às situações em acompanhamento, sendo que, a sua nomeação tem por base a problemática social dominante identificada no agregado familiar, (...) a técnica anterior da CSF, sempre incutiu a existência de um gestor de caso, no sentido, de não ser só ela, (...) a ter sempre aqui o apoio de uma das Técnicas referente à área que estamos a trabalhar que ficasse responsável por esse caso.” (Entrevista com a Técnica da CSF); “Depois é que nos reunimos para discutir caso a caso, delineamos estratégias, definimos quem é o técnico de acompanhamento, quem é o gestor de processo (...)” (Entrevista com a Técnica do FSF 2F)

Ao analisarmos as entrevistas de forma integral, há um aspeto peculiar que as diferencia, o direcionamento de determinadas questões, por exemplo, no que se refere ao envolvimento participativo dos parceiros. Sem ser feita referência pela investigadora as modalidades de funcionamento destes órgãos sociais locais, ou seja, núcleo executivo vs grupos de trabalho e plenário vs fórum alargado, verificamos que as técnicas fizeram interpretações distintas, a CSF direcionou-a para o núcleo executivo, para o trabalho

desenvolvido pela equipa técnica, enquanto que o FSF, para o fórum alargado, os detentores de tomada de decisão.

A forma como as técnicas da CSF e do FSF descrevem as funções de cada uma das modalidades de funcionamento destes órgãos sociais locais, precisamente, do plenário e do fórum alargado, pode-se subentender que o plenário tem uma participação passiva na CSFs, o que não corresponde à realidade. O plenário como o fórum alargado, é composto pelos representantes das instituições, designadamente pelos presidentes de junta de freguesia/presidente do plenário, das IPSS's, pelos dirigentes associativos, ou por elementos da entidade possuidores de tomada de decisão, pelo que uma das suas funções é deliberar as ações que vão ser implementadas pela CSF.

Se os recursos surgem sobretudo das sinergias produzidas pelo envolvimento participativo das entidades que constituem estes órgãos sociais locais, consideramos que esta rede de proximidade, evidência uma vez mais a importância da construção de diferentes linhas de diálogo com o sujeito, os parceiros e a própria comunidade, sendo preponderante a escuta ativa com todos, pois permiti ao técnico/gestor de processo delinear em conjunto as etapas que irão proporcionar ao sujeito à sua transformação social, bem como, a colocação em prática de diferentes modalidades da mediação intercultural.

*A mediação sociocultural não pretende introduzir a tolerância entre os agentes social e envolvidos como fim de um processo de reconciliação. A mediação tem que buscar transformações. E de todos os envolvidos. Transformações que tem de assentar num entendimento do entendimento do outro, aquilo que é vulgarmente defendido como hermenêutica. Mas não hermenêutica unilateral, do dominante a procurar entender o mais frágil ainda que o venha apenas a tolerar. Mais que isso, como escreveu Boaventura de Sousa Santos, urge uma hermenêutica diatópica, quer dizer, a partir de cada um dos "topos". A partir de cada um dos "dois" lugares. Ou, indo, ainda, um pouco mais longe, como esses dois lugares, ainda que ideias para pensar numa situação simples a mediar, urge partir de todos os lugares de todos os lugares epistemológicos." (Vieira & Vieira, 2016, p.40)*

Ao debruçarmos a nossa análise sobre as ações desenvolvidas pela CSF e pelo FSF no âmbito do atendimento e acompanhamento às famílias, consideramos que se sujeito procura as entidades locais no âmbito da ação social, é porque assume a existência de um

problema social ou da possibilidade que este venha a surgir, bem como que, aceita livremente a presença de um mediador.

Assumimos que a função do Presidente nestes órgãos sociais locais, traduz-se nas palavras de Jares (2002, p.154) de *mediador deve facilitar o encontro entre as partes, a fim de que sejam estas, realmente a chegar a uma solução do conflito*. No qual eles utilizam o seu estatuto e conhecimento do território para “*agir entre*” (Almeida, Albuquerque & Santos, 2012, p.108) e de forma célere contribuir para a erradicação ou diminuição do problema/conflito vivenciado pelos elementos da comunidade.

Sendo a **mediação** também desenvolvida pela técnica da CSF e de algumas entidades do grupo da ação social do FSF, que no quotidiano profissional lidam com diferentes casos sociais, nomeadamente, com situações em que não existe um conflito, no entanto, identificam a possibilidade da sua ocorrência, e nesse sentido, intervém antecipadamente, de forma a que este não se concretize, entendemos assim, que estamos perante um processo de **mediação preventiva**. Neste âmbito, a função da técnica enquanto **mediadora intercultural** é promover formas de intervenção assentes no diálogo, na reeducação, na capacidade de se colocar no lugar do “outro” identificando os interesses do sujeito, e posteriormente, saber negocia-los, criando a possibilidade de mudança da trajetória de vida do sujeito. (Gimenez, 1997,2001)

Não se pretende que o mediador intercultural assumira uma posição castradora no rumo que o sujeito pretende dar sua vida, mas a sua função incita à conjugação entre a prevenção e a apresentação de alternativas que lhe proporcione melhor qualidade de vida, transformação social. Este percurso, delineado pelas técnicas e o sujeito, apela à comunicação e identificação das potencialidades do sujeito, pois traduz-se na ferramenta que permitirá aos profissionais de sensibilizar à (re) construção do individuo, com ele próprio e com a sociedade, contribuindo para a formação *integral do cidadão*. (Vieira, et al., 2016, p.48).

Como afirma Torremorel (2008) a *mediação intercultural, que além de preventiva se assume como transformadora da sociedade e como construtora de espaços de (con)vivência (...)*. (Vieira & Vieira, 2016, p.65)

Também chegam a estes órgãos sociais locais, sujeitos que estão em situação de conflito que urgem de resposta no imediato, que entendemos como **mediação resolutiva**, estes recorrem-se a estas entidades locais, não numa lógica de transformação pessoal para a

convivência, mas para que a técnica mediante o diagnóstico social e os recursos que dispõem, os utilize por forma a solucionar ou contribuir para a diminuição do problema social identificado. Como refere Gimenez (1997,2001, como citado em Vieira, et al., 2016, p.48) no modelo de mediação de Harvard ou modelo linear, a mediação resolutiva debruça-se, *essencialmente e finalmente, sobre problemas, interesses e acordos negociais; aposta essencialmente, em técnicas para atingir objetivos e produtos idealizados sem olhar, minimamente, à transformação, à prevenção e à revalorização dos protagonistas (...).*

No quarto momento, quisemos compreender **as dificuldades sentidas pelas técnicas** que dinamizam a CSF e o FSF.

A técnica da CSF remete a sua principal **dificuldade** para o seu processo de integração neste órgão social local, pelo que aquando da sua integração já estava implementado no território há 8 anos

*É que os processos já estavam a meio, e pegar as vezes os processos a meio, é complicado, porque nós não conhecemos o que está para trás, o que acontecia é que não tinha tempo para perguntar as colegas o que já tinha sido feito e o que não tinha sido feito, o que me obrigava a ter muito mais cuidado na intervenção. (Entrevista com a Técnica da CSF)*

Nos FSF, uma das principais **dificuldades** sentidas foi as entidades reconhecerem que a capacitação é algo muito necessário para as equipas trabalho, a título de exemplo, a Técnica do FSF1 refere

*“Não faz ideia do que é a dificuldade num Fórum fazer com que um único Fórum Social de Freguesia atribui-se um único cabaz de Natal as famílias, porque havia o cabaz de Natal da Junta, depois o cabaz de Natal da IPSS, depois o cabaz de Natal do grupo da paróquia, e portanto, isto não faz sentido, as pessoas tem mesmo que deixar de pensar em si enquanto entidade e na promoção única da entidade e pensar numa logica mesmo de redistribuição dos recursos, do aproveitamento dos recursos, porque é que não podem ter um cabaz de Natal melhorado, ao invés de três(...)Cada parceiro tinha o seu “pobre”(...)” “...os presidentes de junta, nós temos aqui alguns há 12 anos e, portanto, é uma cultura difícil esta dos presidentes de junta, não é fácil, mas tem havido uma abertura, mesmo que em alguns casos pareça pouca, tem havido uma mudança, e isso é importante.” (Entrevista com a Técnica da FSF 1)*

Facto que veio a ser confirmado posteriormente, pela técnica do FSF em estudo “*Foi o último (fórum) a ser implementado, (...) estamos a falar de uma união de freguesias muito grande, com muitos parceiros, com uma elevada densidade populacional.*” (Entrevista com a Técnica da FSF 2)

Integrar um projeto de desenvolvimento local e comunitário por si só não é um processo fácil devido à complexidade da realidade social, neste sentido as dificuldades sentidas pelas técnicas sob o olhar da investigadora são justificáveis.

A técnica da CSF precisou de tempo para conhecer e adaptar-se a um local e pessoas até então desconhecidas, realizar o seu próprio **diagnóstico do território**, como refere Idañez e Ander-Egg (2007, p.16) *necessitou de conhecer para atuar, só conhecendo é que se pode agir com eficácia e eficiência*, permitindo deste modo responder adequadamente às necessidades da comunidade. Como os autores referem *só conhecendo e possível ir mais longe, saber o que fazer e é nessa premissa que o diagnóstico social se realiza e se efetiva.* (Idañez & Ander-Egg, 2007, p.24)

Nesta procura pelo conhecimento da realidade deparamo-nos com múltiplos pontos de vista sobre a mesma situação, o que dificulta a compreensão do interventor social acerca do território. Este facto remete-nos para os filtros do “nevoeiro informal” de Edgar Morin (1981) que indicam a melhor forma para analisar a realidade: a sobre-informação, que se traduz no excesso de informação inútil que influencia a análise da realidade; a sub-informação, a ausência de informação que dificulta a construção da situação real; e por último, a pseudo-informação, que alude a um conjunto de informações distorcidas sobre a realidade social. Quanto melhor o interventor social conhecer a realidade do território, mais promissor é no desenvolvimento de um modelo mais adequado e justo as necessidades sentidas pela comunidade.

Ainda na resposta transmitida pela técnica da CSF subentendemos a existência da **mediação resolutiva**, devido à necessidade de atuar no imediato, sem conhecer o território, bem como, a presença de uma intervenção assistencialista, por demonstrar a existência de situações que perpetuam no tempo, sem se autonomizarem.

A **dificuldade** explanada pela técnica do FSF, tem inerente o processo de implementação deste órgão social local, nomeadamente, na valorização para capacitação das entidades que o constituem, sobretudo, para aqueles que não estão tão habilitados a trabalhar na área social, que tem tendência a fomentarem situações multiassistidas, em que cada um tem o seu “pobre”, apresentando uma visão muito segregada do próprio apoio social.

Denotamos uma vez mais a importância a presença da **mediação** para ultrapassar o conflito do reconhecimento da capacitação sentido nos FSF, que nas palavras de Torremorell (2008, p.8) a mediação é *um pequeno empurrão na direção da desejada coesão social por* pressupor que na ocorrência de um conflito com diferentes partes envolvidas, as aplicações de processos de mediação promovem a compressibilidade; incentivam a aceitação das distintas percepções acerca de uma determinada realidade e da existência da pluralidade, bem como, incrementar a livre tomada de decisão e compromisso, contribuindo para uma participação mais democrática. Pretende-se o progresso pessoal e coletivo, que nos permite optar pela percepção que achamos que mais se adequa à situação, não sendo a correta ou a incorreta. É este facto que as *atitudes e aptidões mediadoras podem contribuir para criar uma rede de relações interpessoais livres e ao mesmo tempo vinculativas, sem que isso pressuponha qualquer contradição.* (Torremorell, 2008, p.8).

Bem como, a presença da **mediação preventiva** no que se refere ao processo de capacitação implementados pelos FSF, que na perspectiva de Gimenez (1997,2001) a mediação preventiva está assente no diálogo e na negociação, considerando ferramentas basilares para a tomada de consciência da realidade, que por sua vez, irá permitir a valorização e a ambição da transformação social. A construção de uma relação interpessoal, neste caso, entre a técnica e os decisores das entidades representativas do FSF, permite à ocorrência de processos de negociação, o facto de ser detentora dos interesses da entidade, vai permitir-lhe em conjunto delinear caminhos e estratégias para a construção de uma comunidade melhor, menos excluída, salvaguardando os interesses e necessidades dos envolvidos.

E por último, **as expetativas que as técnicas da CSF e do FSF têm para o futuro** destes órgãos sociais locais.

A técnica da CSF refere que *“Acredito que a CSF se mantenha no terreno, há um feedback positivo da comunidade, existe sempre um amigo, um vizinho que encaminha para este serviço, (...)” Já implementamos a CSF a alguns anos, a comunidade já conta com este serviço, portanto, julgo que é para se manter.*” (Entrevista com a Técnica da CSF)

A técnica do FSF *“(...) é passar um desenvolvimento social para um desenvolvimento sustentável, ou seja, além das questões sociais ir mais longe com os Fóruns e nalguns já estamos a ir, quer a questão do ambiente, quer a questão dos transportes (...)”* (Entrevista com a Técnica da FSF 1)

Perante as expectativas que cada das técnicas tem para a CSF e FSF, verificamos a existência de uma visão distinta para o futuro destes órgãos sociais locais. A percepção da técnica da CSF está assente numa lógica centrada na segregação da ação social, o mesmo não se verifica com o FSF, a técnica apresenta uma perspectiva assente num bem-estar holístico, por considerar várias dimensões inerentes à comunidade, e por sua vez sustentável. O objetivo dos FSF não se prende apenas em questões sociais associadas à pobreza e inclusão social, estes pretendem fomentar uma visão mais alargada e distinta relativamente ao bem-estar e desenvolvimento comunitário.

## Capítulo IV – Síntese conclusiva

As CSF e os FSF enquanto projetos de desenvolvimento local e comunitário, com um modelo mais delegado num determinado elemento ou com um modelo mais participativo, com um carácter mais resolutivo ou preventivo, a sua presença na comunidade, revela um papel de elevada importância na promoção do bem-estar daquelas populações.

A forma como as CSF e os FSF se organizam e atuam no território, em que privilegiam a intervenção social em parceria, traduz-se na pedra basilar para que tenham sucesso, pois para além de contribuírem para a rentabilização de recursos, cooperam para a construção do diagnóstico social, dado tratar-se de “*instrumento aberto*”, que está continuamente em construção. (Idáñez & Ander-Egg, 2008, p.20)

A promoção de práticas de intervenção social participativas entre entidade heterogéneas do território permite aos técnicos que acompanham o sujeito ou família a conhecerem a relação que estes desenvolvem noutros contextos sociais (educação, saúde, segurança pública, IPSS, entre outras) que se traduz numa mais valia por permitir um melhor acompanhamento social e a reelaboração do seu plano de intervenção social sempre que se justifique, bem como, estreitar laços entre profissionais e entre estes com a comunidade.

Aliás o insucesso da intervenção social muitas das vezes está associado à inexistência do trabalho em rede, situação evidenciada neste trabalho de investigação, pela ineficácia da implementação das CSF/CSIF no concelho a norte, que incitou à criação dos FSF/FSIF, bem como, na entrevista com a técnica do FSF1, quando esta assume a dificuldade que tiveram para que os parceiros aceitassem a construção de um só cabaz de natal melhorado para as famílias ao invés da distribuição de vários cabazes pelas diferentes instituições, porque cada entidade entendia que tinha de ter o seu “pobre”.

A legislação que regula as CSF/CSIF apresenta algumas limitações, algumas das quais mencionadas na apresentação, análise e discussão dos resultados, no que se refere a elementos e entidades que queiram integrar as Comissões, bem como, por assumir que a sua implementação tem de ser idêntica em todo o território nacional, sendo contraproducentes, com os princípios defendidos pelo Desenvolvimento Comunitário, por não considerar as particularidades de cada um dos territórios, nomeadamente, a extensão territorial, a densidade populacional, os recursos, a cultura organizacional, e a própria população, factos estes que podem contribuir para o seu não enraizamento

territorial, bem como, produzir condicionalismo na sua prática profissional. Não querendo com isto dizer, que não deva de existir uma base para a implementação das CSF/CSIF, é importante que esta exista e seja transversal a todo o território, no entanto, que seja flexível por forma a que se possa moldar a cada localidade.

A existência do contrato administrativo na CSF, protocolado entre a junta de freguesia e o Município daquele território, apesar de estar assente numa intervenção social sobretudo de carácter assistencialista e resolutive, parece-nos que esta dimensão política deva permanecer protocolada por contribuir para o acesso a bens e serviços da população, que de outra forma não teriam conhecimento e acesso; bem como, por haver um maior controlo na realização da metodologia defendida pela Rede Social, que até então não era realizada. No entanto, o facto do contrato administrativo ser extensível a todas as CSF/CSIF daquele concelho, subentendemos que vá colidir com a limitação supramencionada no que se refere ao facto de não considerar as particularidades das freguesias/união de freguesia, entendemos assim, que os problemas sociais e a sua incidência são iguais em todo o território, o que não deve corresponde à realidade.

Como refere Ander-Egg (2008, p.16) (...) *é necessário conhecer para agir com eficácia*, neste sentido, parece-nos pertinente que cada CSF/CSIF realize o diagnóstico social do seu território, sendo esta uma ferramenta fulcral para o progresso do desenvolvimento social e comunitário, pois permite-nos ter um conhecimento real e concreto sobre o mesmo, bem como, de identificar as principais e prioritárias necessidades da população. Ao conhecerem devidamente o território, as CSF/CSIF poderão criar o seu plano de ação de acordo com as informações recolhidas no diagnóstico social, agindo deste modo, como maior eficácia na superação dos problemas sociais identificados. (Ander-Egg, 2008) Entende-se que o diagnóstico social e o Plano de Ação são documentos únicos e intransmissível.

Relacionando a importância do diagnóstico social com o facto das CSF/CSIF não estarem muito exploradas a nível nacional, compreendemos que este instrumento metodológico não é devidamente valorizado, pelo que a sua implementação em todo o território, poder-nos-ia conceder informação privilegiada e detalhada dos problemas sociais dos distintos territórios, podendo ser feita posteriormente uma análise ao nível micro (freguesia/união de freguesia); meso (concelho) e macro (nacional) conhecendo melhor assim o território no âmbito da ação social.

A capacitação é outra metodologia imprescindível quando o objetivo é promover o desenvolvimento social e comunitário de um determinado local. Primeiro, porque há entidades e representantes que constituem as CSF e os FSF, bem como a própria população, que têm uma percepção muito limitada da intervenção social, assumindo-a sobretudo como assistencialista, desconhecendo que esta é muito mais que um apoio momentâneo que deve de perpetuar no tempo, a intervenção social deve proporcionar mudança na vida do sujeito, e nesse sentido, a sua atuação deve ser sempre que possível preventiva, socioeducativo e por sua vez transformadora. (Vieira & Vieira, 2019).

Segundo porque, atendendo as mudanças constantes da sociedade, sejam estas sociais, culturais, económicas, ambientais ou educacionais é importante que os técnicos estejam habilitados para responder adequadamente às adversidades que lhes vão sendo apresentadas pela comunidade no seu quotidiano profissional.

E terceiro, se as CSF e os FSF pretendem uma responsabilização partilhada e a participação da comunidade na procura de soluções para problemas sociais identificados, é igualmente importante, que a população tenha conhecimento das principais problemáticas do seu território, bem como, de tudo que lhes é inerente, permitindo-lhes atuar no seu dia-a-dia convenientemente.

Este trabalho de capacitação é visível nos FSF, estes iniciaram o processo com os representantes das entidades, atualmente há técnicos de determinados FSF/FSIF a frequentarem uma pós-graduação ao nível do terceiro setor devido a lacunas identificadas pela Rede Social daquele concelho, tendo sido com o contributo do Município, e na comunidade verificamos por exemplo no FSF em estudo, que realiza debates na rádio, sobre uma das principais problemáticas sociais identificadas no território e possivelmente pouco explorada, nomeadamente a temática da saúde mental.

Nesta sequência, e tratando-se também de uma percepção adotado pelos FSF/FSIF que no nosso entender, deveria ser replicada para as CSF/CSIF, pelo facto de terem uma visão mais holística do desenvolvimento social local e comunitário, não o limitando apenas à erradicação/diminuição de situações de pobreza e da exclusão social, como está explícito na legislação que cria e regula a Rede Social. Neste sentido, os FSF anseiam alcançar a sustentabilidade, tendo como objetivo futuro a integração de outros contextos da sociedade, nomeadamente, o económico, o cultural e o ambiental, por forma, a criar uma consonância entre todos, promovendo assim, não apenas o bem-estar de grupos específicos, mas de toda a população.

Por forma a responder ao principal objetivo deste trabalho, que se prende em identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social implementadas por Comissões e Fóruns Sociais de Freguesia, verificamos que estas existem desde a sua génese, ao seu *modus operandi*.

As CSF e os FSF são projetos de intervenção social pois visam a promoção do desenvolvimento social comunitário através do envolvimento de diferentes serviços locais e da população. Nesse sentido, e atendendo à heterogeneidade da população, as técnicas de intervenção social e de mediação intercultural aplicadas pelas CSF e pelos FSF advém dos pressupostos que os definem, do diagnóstico social do território e em particular dos casos sociais trabalhados. A sua atuação é preventiva e por sua vez transformadora quando no diagnóstico não se identifica um conflito, mas existe a possibilidade deste ocorrer, e nestas situações as CSF e os FSF atuam sobretudo numa metodologia pedagógica, no sentido de produzir mudança na condição do sujeito, ou caso se identifique um conflito, o plano de intervenção assume uma vertente mais resolutiva e assistencialista.

No entanto, apesar de ambas atuarem de modo semelhante, entendemos que a intervenção social desenvolvida pelas CSF poderá estar mais assente numa mediação resolutiva e assistencialista por centrar-se sobretudo nos casos sociais do território, e os FSF numa mediação preventiva e transformadora, pela sua atuação estar assente sobretudo na capacitação.

Nesta investigação, teria sido importante analisar mais CSF e FSF, numa perspetiva mais alargada ao nível do território nacional e as suas formas de funcionamento, para intensificar a análise de resultados sobre as práticas mediação e de intervenção social implementadas por estes órgãos social locais, bem como, a articulação que estes têm como o meio.

Num primeiro momento delineou-se que amostra do estudo seria composta por 1CSF, 2CSIF e 1FSF, os seus critérios de seleção estavam assentes na localização das CSF/CSIF e dos FSF, da disponibilidade da investigadora e dos técnicos envolvidos no estudo. Efetuou-se inclusive contactos com diferentes juntas de freguesia e com municípios que se demonstraram recetivas a integrarem este estudo, tendo sido possível antecipadamente a realização de uma entrevista num município e freguesia, no entanto, devido à situação epidemiológica vivenciada, provocada pela sars-cov-2, e os problemas que daí advieram, que dificultaram os contactos com estas entidades, inevitavelmente tivemos que

reformular o estudo. Porém, mesmo depois de reformulado, certos que pretendíamos uma amostra versátil, sendo esta 1CSF e de 1FSF, tivemos que reformular novamente, atendendo que uma das entrevistas realizadas, foi para conhecer os FSF, pelo que foi necessário procurar um FSF para completar o nosso estudo de caso.

Para estudo futuros, seria oportuno fazer-se um estudo comparativo entre os processos de mediação e intervenção social CSF e CSIF, pelo facto deste último integrar na sua composição mais que uma junta de freguesia, com diferentes Presidentes e recursos, e por isso, seria interessante perceber de que forma são aplicados estes processos devido à heterogeneidade e cultura dos territórios, comparando posterior com os das CSF, bem como perceber as razões que levaram ao fim de CSF/CSIF noutros territórios a nível nacional, para além do em estudo, entender o que falhou.

Por último, não sabendo da existência da viabilidade, propúnhamos que fosse também estudado a possibilidade de reestruturar legislação que cria e regula a Rede Social, sendo esta de 1997 e 2006 respetivamente, que no nosso entender coloca em causa a continuidade do trabalho realizado pelas CSF/CSIF dada as suas limitações e a perceção segregada que apresenta do desenvolvimento social e comunitário, sendo a sua atuação direcionada apenas para grupos específicos da sociedade, nomeadamente, aos que vivem em situação de maior vulnerabilidade social. Entendemos que a promoção do desenvolvimento social e comunitário, vai para além da inclusão social, e nesse sentido, deverá contemplar uma perceção holístico das necessidades da comunidade, permitindo que toda a população possa beneficiar desse bem comum.

## Bibliografia e Webgrafia

Almeida, H. N., Albuquerque, C.P. e Santos, C.C. (2012). *Dinâmicas processuais e estratégicas da mediação em contextos de conflito e de mudança social*. VIII Conferencia Internacional Foro Mundial de Mediación *Tiempo de mediación, liderazgo y acción para el cambio*, Libro Digital, Vol. II, Valência (octubre), pp. 107-113.

Alves, N. (2009). *Novos factos sobre a pobreza em Portugal*. Boletim da Primavera. Banco de Portugal, pp. 125-154.

Amado, J. (2014). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Imprensa da Universidade de Coimbra. Disponível em <https://digitalis-dsp.uc.pt/jspui/bitstream/10316.2/35271/1/Manual%20de%20investiga%C3%A7%C3%A3o%20qualitativa%20em%20educa%C3%A7%C3%A3o.pdf>

Antunes, M.C.P. (2010). *A intervenção comunitária: um novo campo educativo*. Revista de Estudios e Investigacion em Psicoloxia e Educacion, 18 (2), pp.189-200.

Araújo, T., Guedes, M., & Neves, T. (2009). *Mediação Comunitária e Mudança Social*. Cadernos de Pedagogia Social, 3, pp. 45-60. Disponível em <file:///C:/Users/In%C3%AAs/Downloads/1936-article-4162-1-10-20191019.pdf>

Bonafé-Schmitt, J.-P. (2009). *Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social*. In A. M. Silva, & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Areal Editores. Porto. pp. 15-40.

Borba, A., Lima H. (2011). *Exclusão e Inclusão Social nas sociedades modernas: um olhar sobre a situação em Portugal e na União Europeia*. Serv. Soc.Soc., São Paulo, 106, pp. 219-240.

Costa, A. (2007). *Exclusões Sociais*, Coleção Fundação Mário Soares, Lisboa.

Costa, A., Batista, I.; Peristia, P.; Carrilho, P. (2012). *Um olhar sobre a pobreza: vulnerabilidade e exclusão social no Portugal Contemporâneo*. Lisboa. Gradiva.

Câmara Municipal de Pombal. (2017). *Contrato Interadministrativo*. Consultado em 2020, 09/23. Disponível em <https://www.cm-pombal.pt/accao-social>

Câmara Municipal de Pombal. (2013). *Regulamento Geral de Apoios Diversos no Âmbito das Áreas da Ação Social* em 2020,09/23. Disponível em <https://www.cm-pombal.pt/accao-social>

Carmo, H. (1999). *Desenvolvimento Comunitário*. Universidade Aberta, Lisboa.

Carreira, H. (1996). *As políticas sociais em Portugal*. Lisboa: Gradiva.

Capucha, L. (2005). *Desafios da Pobreza*. Oeiras, Celta Editora.

Castro, J. & Gonçalves, A. (2002). *A Rede Social e o Desenvolvimento Local*. Cidades – Comunidades e Territórios, n.º4, pp.71-82. Disponível em <file:///C:/Users/In%C3%AAs/Downloads/9143-Article%20Text-25961-1-10-20160502.pdf>

Castro, L. et all (s.d). *Rede Social: Desafios e experiências de um programa estruturante*. Instituto da Segurança Social, IP. Disponível em [http://www.seg-social.pt/documents/10152/147154/rede\\_social\\_desafios\\_experiencias\\_programa\\_estruturante/be803757-2a52-4b9f-976d-c90ec6e19c0d](http://www.seg-social.pt/documents/10152/147154/rede_social_desafios_experiencias_programa_estruturante/be803757-2a52-4b9f-976d-c90ec6e19c0d)

Centeno, L., Erskine, A., & Pedrosa, C. (2000). *Percursos Profissionais de Exclusão Social*, in Observatório do Emprego e Formação Profissional, “Estudos e Análises” 19.

Centro de Estudos Territoriais (2005). *Avaliação do Programa Rede Social – Relatório Síntese*. Instituto da Segurança Social, I.P. Disponível em [http://www.seg-social.pt/documents/10152/147054/avaliacao\\_programa\\_rede\\_social/64630574-e407-4076-af8d-a147f22934b1](http://www.seg-social.pt/documents/10152/147054/avaliacao_programa_rede_social/64630574-e407-4076-af8d-a147f22934b1)

Comissão do Livro Branco para a Segurança Social (1998). *Livro Branco da Segurança Social*.

Conceição, S. (2018). *Eu e Tu Somos Nós: Intervenção familiar*. Relatório Projeto do Mestrado Mediação Intercultural e Intervenção Familiar. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria. Disponível em <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/3790/1/Relat%C3%B3rio%2Bde%2BProjeto%2BMestrado%2BEu%2Btu%2BSomos%2BN%C3%B3s%2B-Sara%2BConcei%C3%A7%C3%A3o%20%281%29.pdf>

Costa, A. (2011). *A Evolução da Previdência Social em perspectiva comparada: 1935-1974*. Mestrado em Governação Competitividade e Políticas Públicas. Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território, Universidade de Aveiro.

Costa, A. (2013). *Mediação Familiar*. Dissertação de Mestrado em Direito. Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Disponível em <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/35104/1/Mediacao%20familiar.pdf>

Cruz, R. (2011). *Mediação Familiar: limites materiais dos acordos e o seu*. Coimbra: Coimbra Editora.

Duarte, C. (2012). *O Serviço Social numa Comissão Social de Freguesia, uma abordagem preliminar deste novo espaço socio ocupacional – Comissão Social de Freguesia da Guia*. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra.

Fernandes, A. (2013). *Centro de Mediação Comunitária: Uma Resposta Social Inovadora e Participativa – Projeto de Intervenção Social*. Dissertação de Mestrado em Intervenção Social, Inovação e Empreendedorismo. Faculdade de Economia em parceria com a Faculdade de Psicologia e Ciências da Universidade de Coimbra. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/20067763.pdf>

Ferreira, A. (2019). *Mediação Comunitária no Bairro Social*. Relatório de Projeto do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social. Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.

Figueiredo, C. M. & Amendoeiro, J. (2018). *O estudo de caso como método de investigação em enfermagem*. Revista da UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém, Vol. VI, n.º 2, pp-102-107. Consultado em 20 de setembro de 2020. Disponível em <https://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/2590/1/O%20ESTUDO%20DE%20CASO%20COMO%20M%C3%89TODO%20DE%20INVESTIGA%C3%87%C3%83O%20EM%20ENFERMAGEM.pdf>

Hespanha, P. (2008). "Políticas Sociais: *novas abordagens, novos desafios*", Revista de Ciências Sociais, Universidade Federal do Ceará, Brasil, volume 39, 1, pp. 5-15. [http://dx.doi.org/10.1787/soc\\_glance-2014-en](http://dx.doi.org/10.1787/soc_glance-2014-en)

Idáñez, M. & Ander-Egg, E. (2008). *Diagnóstico Social: conceitos e metodologias*. Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal.3.<sup>a</sup> Edição Revista e ampliada. Disponível em <http://www.eas.pt/wp-content/uploads/2014/01/diagnostico-social-Diagn%C3%B3stico-Social-conceitos-e-metodologias-Maria-Jos%C3%A9-Aguilar-Id%C3%A1%C3%B1ez-e-Ezequiel-Ander-Egg-.pdf>

INE (2011). *População Residente e Desempregada (sentido restrito), segundo a condição de procura de emprego e sexo, taxas de desemprego (restrito)*. Consulta em 10 de outubro de 2020. Disponível em [https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos\\_quadros](https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros)

INE. (2011). *População Residente, População Presente, Famílias, Alojamento e Edifícios*. Lisboa, Portugal: INE, Instituto Nacional de Estatística. Consultado em 10 de outubro de 2020. Disponível em [https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos\\_quadros](https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros)

INE. (2011). *População Residente segundo o nível de escolaridade atingido e sexo e taxa de analfabetista*. Lisboa, Portugal: INE, Instituto Nacional de Estatística. Consultado em 10 de outubro de 2020. Disponível em [https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos\\_quadros](https://censos.ine.pt/xportal/xmain?xpid=CENSOS&xpgid=censos_quadros)

Jares, X. (2002). "A Mediação" in X. Jares, *Educação e Conflito: Guia de Educação para a Convivência*. Porto: Editora Asa.

Kripka, R.; Scheller, M.; Bonotton, D. (2015). *Pesquisa documental na pesquisa qualitativa: conceitos e caracterização*. Revista de investigaciones UNAD Bogotá - Colombia No. 14, julio-diciembre. Consulta em 20 de setembro de 2020. Disponível em <https://core.ac.uk/download/pdf/322589335.pdf>

Lalanda-Gonçalves, R. (2014). *O documento nas ciências sociais: construção e contextos sociais. As transformações do documento no espaço-tempo*. III Colóquio Internacional da Rede MUSSI. Disponível em [https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/4365/1/LG\\_O%20documento%20nas%20Ciencias%20Sociais.pdf](https://repositorio.uac.pt/bitstream/10400.3/4365/1/LG_O%20documento%20nas%20Ciencias%20Sociais.pdf)

Lima, M. (2017). *A mediação como resposta inovadora a desafios emergentes no serviço de atendimento e acompanhamento social*. Dissertação de Mestrado em Educação,

Área de Especialização Mediação Educacional e Supervisão em Formação. Universidade do Minho: Instituto da Educação.

Lourenço, M. (2005). *Pobreza e Exclusão Social e Políticas Sociais em Portugal - Uma Análise de Políticas Sociais na Relação com a Pobreza*, in *Direção-Geral da Segurança Social*. Consultado em 20 de dezembro de 2019. Disponível em: [http://www4.segsocial.pt/documents/10152/18931/Pobreza\\_exclusao\\_social\\_politicas\\_sociais\\_Portugal](http://www4.segsocial.pt/documents/10152/18931/Pobreza_exclusao_social_politicas_sociais_Portugal)]

Matias, V. F. (2018). *A intervenção Social Comunitária como estratégia de inclusão social no bairro de Santiago em Aveiro*. Relatório de Estágio de Mestrado não editado, Mestrado em Ciências da Educação. Universidade Portucalense, Porto.

Matos, M. (2009). Da intervenção comunitária à mediação comunitária. *Educação, Sociedade & Culturas*. N°29, p.175-189. Consultado em 20 de março de 2021. Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/61938/2/85310.pdf>

Meirinhos, M.& Osório, A. (2010). O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *EDUSER: revista de educação*, Vol 2(2). Disponível em <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3961/1/O%20estudo%20de%20caso%20como%20estrat%20a%20gia%20de%20investiga%20a%20em%20educa%20a%20o.pdf>

Miranda, C. (2015). *Preparação dos enfermeiros para o exercício de funções de docência: contributo da supervisão clínica em enfermagem*. Dissertação de Mestrado em Supervisão Clínica em Enfermagem. Escola de Enfermagem do Porto. Disponível em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/9755/1/Disserta%20A%20A3o%20Catarina%20Miranda.pdf>

Navalhinhas, M. (2016). *Construção de caminhos para uma vida autónoma - O caso dos sem-abrigo no Alentejo*. Trabalho de Projeto – Mestrado em Sociologia. Universidade de Évora, Escola de Ciências Sociais, Departamento de Sociologia. Disponível em <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/20783/1/Tese%20Sociologia%20Mestrado%20Margarida%20Navalhinhas.pdf>

Nobre, F., Côrrea, D.; Nepomuceno, L., Nobre, L., Sousa, A., Filho, V., (2016). *A Amostragem na Pesquisa de Natureza Científica em um Campo Multiparadigmático:*

*Peculiaridades do Método Qualitativo*. Investigação Científica em Ciências Sociais, 3, pp.157-166. Disponível em <file:///C:/Users/In%C3%AAs/Downloads/938-Texto%20Artigo-3701-1-10-20160707.pdf>

Núcleo Rede Social (2001a), *Programa Rede Social*, Lisboa, IDS. Consultado em 10 de janeiro de 2020. Disponível em [http://www.seg-social.pt/documents/10152/147168/programa\\_rede\\_social/bfa76312-e5e2-45a6-8678-f2698525c443](http://www.seg-social.pt/documents/10152/147168/programa_rede_social/bfa76312-e5e2-45a6-8678-f2698525c443)

Núcleo Rede Social (2001b), *Relatório de Execução do Programa Piloto Rede Social*, Lisboa, IDS. Consultado a 12 de janeiro de 2020. Disponível em [http://www.seg-social.pt/documents/10152/147102/relat%C3%B3rio\\_execucao\\_programa\\_piloto/6557af58-434d-40f2-9cd9-9864c3053fa3](http://www.seg-social.pt/documents/10152/147102/relat%C3%B3rio_execucao_programa_piloto/6557af58-434d-40f2-9cd9-9864c3053fa3)

Pereirinha, José (coord.) et al (2008), *Género e Pobreza: impacto e determinantes da pobreza no feminino*, Coleção estudo do género 4.

Pereirinha, J. (2008). *Política Social – Formas de atuação no Contexto Europeia*. Universidade Aberta. Lisboa

Pocinho, R., Carrana, P., Navarro-Perdo, E., Pereira, A., Margarido, C., Santos, R., Belo, P., Cruz, C., Trindade, P. (2019). *Envelhecimento como Perspetiva Futura*. Espanha. Editora Aranzadi, S.A.U. Disponível em [https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4331/1/IntMediaVersus\\_assistenc.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/4331/1/IntMediaVersus_assistenc.pdf)

Quivy, R.; Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais – Trajetos*. Gradiva. Lisboa.

Rede Social de Santa Maria da Feira (s.d). *Fóruns Sociais de Freguesia – Estratégias e aprendizagens para o Futuro*. Câmara Municipal de Santa Maria da Feira.

Robertis, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*. Porto: Porto Editora.

Rodrigues, E., Samagaio, F.; Ferreira, H.; Mendes, M. & Januário, S.; (s.d.), *A Pobreza e a Exclusão Social: Teorias, Conceitos e Políticas Sociais em Portugal*. Consultado em 10 de dezembro de 2019. Disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/1468.pdf>

Santos, H. (2002). *Desenvolvimento comunitário vs. Educação: duas faces da mesma moeda?* Consultado em 5 de janeiro de 2020. Disponível em: [http://www.apei.pt/upload/ficheiros/edicoes/vamos\\_62.pdf](http://www.apei.pt/upload/ficheiros/edicoes/vamos_62.pdf)

Silva, A. & Machado, C. (2009). *Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal*. In B. Silva, A. Almeida, A. Barca & M. Peralbo, Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho, 2009, pp. 274-287. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9814/1/Espa%c3%a7os%20sociope dag%c3%b3gicos%20dos%20mediadores%20socioeducativos.pdf>

Tavares, S. A. (2013). *Pobreza, Exclusão Social e Desenvolvimento Social: o Caso do Programa Rede Social em Almada*. Mestrado em Economia e Políticas Públicas. ISCTE, Escola de Ciências Sociais e Humanas, Lisboa.

Torremorel, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Vasconcelos, M. (2011). *A Rede Social do concelho de Ovar e a sua perceção do combate à exclusão social* (Dissertação de Mestrado em Política Social). Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade Nova de Lisboa. Disponível em <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/3119/1/Tese%20de%20Mestrado%20-%20A%20Rede%20Social%20do%20Concelho%20de%20OVar%20e%20a%20sua%200Percep%c3%a7%c3%a3o%20do%20Combate%20%c3%a0%20Pobreza%20e%20Exc .pdf>

Vieira, R. & Vieira, A. (2016), *Mediações socioculturais; Conceitos e contextos*. Porto: Afrontamento.

Viera, J. Marques P. Silva, A. Vieira e C. Margarido, C. (Orgs.). *Espaços e Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*. Porto: Afrontamento, 27-55.

Vieira, R. & Vieira, A. (2016). *Mediação Intercultural e Intervenção Social: prevenção, resolução, tolerância e respeito*. Focus Social, Revista de Economia Social. n.º.9, p.38-41. Disponível em: <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/2150/1/Focus%20Social%20.pdf>

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, C. (orgs.). (2016) *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*. Porto. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, C. (orgs.) (2018). *Da Mediação Intercultural à Mediação Comunitária: Estar dentro e estar fora para medir e intervir*. Porto. Edições Afrontamento.

## **Legislação**

[Decreto-Lei n.º 115/2006 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social \(2006\). Diário da República: I Série A, n.º 114. Retirado de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/344943/details/maximized>](#)

Portaria n.º 188/2014 do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (2014). Diário da República: I Série, n.º 180. Retirado de <https://dre.pt/application/conteudo/56931982>

Resolução de Ministros de 197/97 do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social (1997). Diário da República: I Série B, n.º 267. Retirado de <https://dre.pt/application/file/a/685747>

# **Apêndices**

## **Apêndice 1**

Pedido de autorização para a realização da investigação

**Assunto:** Pedido de autorização para realização de trabalho de investigação - Tese de Mestrado - Mediação Intercultural e Intervenção Social

Exmo. (a) Sr.(a)

Eu, Carla Inês da Mata Ponte, encontro-me a realizar o Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria. Neste sentido, para a realização da minha dissertação de mestrado sobre a temática – As práticas de mediação e intervenção social das Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia, tendo como orientador o Professor Doutor Rui Duarte Santos, necessito de recolher dados através da realização de entrevistas semi-estruturadas e da análise documental.

Este trabalho de investigação tem como objetivo identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social implementadas pelas Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia. No entanto, após contacto telefónico com o Município ██████████ ██████████, tendo-me sido dado o conhecimento da existência de Fóruns Sociais de Freguesia gostaria de integra-los na minha investigação.

Deste modo, venho solicitar a autorização para entrevistar um(a) técnico(a) responsável pelo funcionamento dos Fóruns Sociais e o acesso a documentos que sejam pertinentes para a minha investigação. Os dados recolhidos serão confidenciais e utilizados exclusivamente neste estudo.

Grata pela atenção dispensada, sendo que me encontro disponível para poder esclarecer qualquer questão relativa ao trabalho de investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Carla Inês da Mata Ponte

**Assunto:** Pedido de autorização para realização de trabalho de investigação - Tese de Mestrado - Mediação Intercultural e Intervenção Social

Exmo. (a) Sr.(a)

Eu, Carla Inês da Mata Ponte, encontro-me a realizar o Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.

Para a realização da minha dissertação de mestrado, sob orientação do Professor Doutor Rui Santos, pretendo identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social implementadas por Comissões Sociais de (Inter) Freguesia.

Atendendo à existência de um projeto inovador na área social no concelho de [REDACTED] os Fóruns Sociais de (Inter) Freguesia, gostaria de convidar o Fórum Social da [REDACTED] a integrar a minha investigação.

Deste modo, venho solicitar a autorização para entrevistar um(a) técnico(a) que dinamize o Fórum Social da [REDACTED] e o acesso a documentos que sejam pertinentes para a minha investigação. Os dados recolhidos serão confidenciais e utilizados exclusivamente neste estudo.

Grata pela atenção dispensada, encontro-me disponível para qualquer esclarecimento respeitante ao trabalho de investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Carla Inês da Mata Ponte

**Assunto:** Pedido de autorização para realização de trabalho de investigação - Tese de Mestrado - Mediação Intercultural e Intervenção Social

Exmo.(a) Sr.(a)

Eu, Carla Inês da Mata Ponte, encontro-me a realizar o Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria. Neste sentido, para a realização da minha dissertação de mestrado sobre a temática – As práticas de mediação e intervenção social das Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia, tendo como orientador o Professor Doutor Rui Duarte Santos, necessito de recolher dados através da realização de entrevistas semi-estruturadas e da análise documental.

Este trabalho de investigação tem como objetivo identificar e compreender as práticas de mediação e intervenção social implementadas pelas Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia.

Deste modo, venho solicitar a autorização para entrevistar um(a) técnico(a) responsável pelo funcionamento da Comissão Social de Freguesia [REDACTED] e o acesso a documentos que sejam pertinentes para a minha investigação. Os dados recolhidos serão confidenciais e utilizados exclusivamente neste estudo.

Grata pela atenção dispensada, sendo que me encontro disponível para poder esclarecer qualquer questão relativa ao trabalho de investigação.

Com os melhores cumprimentos,

Carla Inês da Mata Ponte

## **Apêndice 2**

Guião da entrevista semiestruturada

**Ano Letivo 2019/2020**  
**Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social**

**Práticas de mediação e intervenção social em Comissões Sociais de Freguesia/Fóruns Sociais de Freguesia**

**Guião de entrevista**

**Dados do entrevistado**

1. Qual a sua formação académica?
2. Quais as funções que desempenha na CSF?
  - Tempo que exerce;
  - Horário (fins-de semana).

**Constituição da CSF**

3. Há quanto tempo constituíram a CSF?
  - Integração da Técnica na CSF
  - Dificuldades sentidas no início do projeto/sua integração.

**Presidentes**

4. Como descreve o envolvimento do presidente de junta de freguesia na CSF?
  - Participação ativa;
  - Relação profissional do Técnico da CSF com o Presidentes de Junta de freguesia;
  - Articulação entre Presidentes de Junta de Freguesia c/ os Técnicos que compõem o NE

**Plenário**

5. Quais as entidades que compõem o Plenário?
  - De que forma, procederam à sua escolha (critérios? Ou foi por o que está explanado na lei?)
  - Periodicidade das reuniões plenárias;

- Ordem de trabalhos das reuniões (contributos do plenário? É em conjunto?)
- Participação ativa nas atividades definidas no Plano de Ação;
- Estão presentes em eventos que sejam organizados, nomeadamente, ações de sensibilização.

### **Núcleo Executivo**

6. Quais as entidades que compõem o Núcleo Executivo?

- Critérios para a sua constituição;
- Periodicidade das reuniões de NE;
- Constituição da ordem de trabalhos/Assuntos debatidos;
- Criação do Plano de Ação (base o Plano de Desenvolvimento do Município);
- Concretização do Plano de Ação (envolvência/preocupação da equipa Técnica/Presidentes)
- Opinião referente aos elementos do NE acerca do trabalho desenvolvido pela CSF

### **Freguesia**

7. Uma vez que se trata de uma União de Freguesia divide-se pelas freguesias ou centrasse num só local?

**Em caso negativo.**

- Essa tomada de decisão, teve como base algum critério específico? Por exemplo o nº de habitantes por freguesia?
- Mas faz atendimento à comunidade nas outras freguesias?
- Existe alguma diferenciação, por exemplo, apoio no transporte para se deslocarem até à junta de freguesia?

**Em caso positivo.**

- As juntas de freguesia disponibilizam-lhe as condições necessárias para desempenhar as suas funções de forma plena (computador, materiais, sala para atendimento, carro para visitas domiciliárias)?

## Organização do trabalho

8. Como organiza o seu trabalho?
  - De forma sucinta, explique como gere o seu trabalho?
    - estipula dias para fazer atendimentos sociais?
  - Atendimentos, acompanhamento a serviços, visitas domiciliárias faz sozinho ou têm algum elemento do Núcleo Executivo/ da Junta de Freguesia que o acompanha?
  - Como procede nos atendimentos sociais? Faz a recolha de dados e a avaliação de diagnóstico, e posteriormente, como procede à definição das práticas de mediação e intervenção social? **(No caso do atendimento, ser efetuado apenas por um Técnico, há envolvimento dos outros elementos do Núcleo Executivo na implementação das práticas de mediação e intervenção social?)** ou seja tem autonomia ou primeiramente o processo vai a NE?
9. Os elementos do Núcleo Executivo têm acesso aos processos sociais da CSF?
  - Os processos sociais são distribuídos por gestores de caso?
  - Quais as problemáticas sociais mais identificadas?
10. Os recursos existentes na freguesia, são os primeiros a serem aplicados nas práticas de intervenção social? Se sim, de que modo?
11. Tem noção da mediação que efetuada no seu trabalho? Dê exemplos de situações de mediação?
  - De que forma são feitas as articulações nos processos de mediação e intervenção social?
12. De acordo com a sua experiência profissional, quais as medidas de intervenção social mais implementadas?
13. Integra a CSF há \_\_\_anos, fazendo uma análise global do que já foi feito, quais foram as maiores dificuldades por si sentidas na prática profissional?
14. Quais são as suas expectativas relativamente ao futuro da CSF?

## **Município**

15. De que forma e com que periodicidade articula com o Município?
16. Existe alguma Técnica do Gabinete de Ação Social do Município que acompanha o trabalho desenvolvido pela CSIF? Se sim, de que forma é feito?
17. Articula com colegas das outras CSIF/CSF, acha que existe uniformidade na forma como desenvolvem o vosso trabalho e na articulação com o Município?
  - Na sua opinião deveria de haver uma uniformidade nos procedimentos?

5 de fevereiro de 2020

### **Apêndice 3**

Declaração de consentimento informado

## Consentimento Informado

No âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, estou a realizar um estudo sobre as “Práticas de Mediação e Intervenção Social em Órgãos Sociais Locais – Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia e Fóruns Sociais de Freguesia”, sob orientação do Professor Rui Santos.

Através da aplicação de inquéritos por entrevista, pretende-se obter informações relativas as práticas de mediação e intervenção social de Técnicas Profissionais que desempenham funções em CSF e FSF. Nesse sentido, solicito o seu consentimento para participar neste trabalho de investigação.

Mais informo, que o inquérito por entrevista será em formato áudio e com a possibilidade de registo de notas; bem como, os dados fornecidos apenas serão utilizados no âmbito do referido estudo, garantindo a confidencialidade dos mesmos e obedece à condição de anonimato, sendo que as comissões analisadas serão identificadas com letras do alfabeto (ex. Comissão A).

Eu, Carla Inês da Mata Ponte, portadora do cartão de cidadão [REDACTED], declaro que me comprometo ao devido sigilo perante os dados recolhidos através dos inquéritos por entrevista junto da [REDACTED], tal como me comprometo a eliminar as gravações se o assim entenderem.

A Aluna

Data:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

(Carla Inês da Mata Ponte)

---

Eu, \_\_\_\_\_ portador(a) do cartão cidadão n.º \_\_\_\_\_ declaro participar de livre vontade no trabalho de investigação sobre a temática as “Práticas de Mediação e Intervenção Social em Órgãos Sociais Locais – Comissões Sociais de Freguesia/Interfreguesia e Fóruns Sociais de Freguesia”. Mais declaro ter recebido a informação prévia e esclarecedora acerca dos procedimentos a serem assumidos pela estudante na aplicação dos inquéritos por entrevista.

Solicito que as gravações \_\_\_\_\_ eliminadas no final do trabalho.

O/A Entrevistado(a)

Data:

---

#### **Apêndice 4**

Transcrição da entrevista semiestruturada - CSF

**Ano Letivo 2019/2020**

**Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social**

**Práticas de mediação e intervenção social em Comissões Sociais de Freguesia**

**Comissão**

**Guião de entrevista**

**Dados do entrevistado**

1. Qual a sua formação académica?

Licenciatura em Serviço Social.

2. Quais as funções que desempenha na CSF?

Exerço desde setembro de 2018, comecei com um CEI, depois passei para o GIP, assegurei algum tempo os dois serviços, em outubro a Técnica da CSF saiu, assumi a CSF e atualmente estou a assegurar novamente os dois serviços (o GIP e a CSF), fora todo o atendimento da junta de freguesia.

**Constituição da CSIF**

3. Há quanto tempo constituíram a CSIF?

Desde outubro de 2010, tendo sido outra Técnica a iniciar o projeto, tendo permanecido desde 2010-2018.

4. Quais foram as dificuldades mais sentidas na integração da CSF?

É que os processos já estavam a meio, e pegar as vezes os processos a meio, é complicado, porque nós não conhecemos o que está para trás, o que acontecia é que não tinha tempo para perguntar as colegas o que já tinha sido feito e o que não tinha sido feito, o que me obrigava a ter muito mais cuidado na intervenção... não era criado de raiz, não conhecia a história desde a raiz, havia toda uma história para trás. Na época o meu principal apoio foi a Técnica do GIP que também pertencia à CSF, e ela já conhecia uma parte dos casos e foi me dado esse feedback, mas não foi fácil.

5. Atualmente a CSIF tem quantos processos?

Estava a fazer o balanço (risos), mas há volta de 120 [REDACTED] é quase sempre há volta desse valor. Na [REDACTED] temos mais processos, porque a Comissão iniciou na [REDACTED] havendo mais processos sinalizados. Não estamos a iniciar, mas há algum terreno da [REDACTED] que não conseguimos desbravar todo, porque só integrou em 2013 e as características da população são diferentes. Na [REDACTED] a população é mais de entreajuda e a [REDACTED] não, é mais isolada, o que dificulta por vezes na intervenção nessas comunidades e por ser recente para eles.

6. Dos 120 processos que falava, estão todos ativos?

Sim estão todos ativos.

• Quais os critérios utilizados para identificar se o processo está ativo ou não?

Por exemplo, imagina que a pessoa já não recorre aos serviços há mais de 6 meses, consideramos que o processo está inativo. Aqui os ativos normalmente são aquelas famílias que precisam do nosso acompanhamento praticamente diário. Outra situação é quando se verifica o melhoramento das condições de vida, ou foi encaminhado para outra entidade que irá dar a resposta necessária ou falecimento.

**Presidentes**

7. Como descreve o envolvimento do presidente de junta de freguesia na CSF?

O Presidente gosta muita ter o conhecimento de todas as situações, ele é que o Presidente da Comissão é o responsável pela Comissão, está sempre muito envolvido nestas questões. Não era desta área, mas tem estado aqui com interesse e entreajuda, ajuda a travar em algumas batalhas, por exemplo as vezes contactos que temos que fazer, as vezes é ele que faz na primeira linha por ser muito mais rápido na intervenção. Apresenta uma participação ativa.

8. Enquanto técnica, toma uma decisão, o Presidente intervém nessa tomada de decisão?

Eu tomo uma decisão sempre com o consentimento dele, se não estiver em concordância com a minha tomada de decisão, o processo é levado a reunião de

núcleo executivo e discutido entre todos. Aliás as tomadas de decisão são em reunião ou em parceria com algumas técnicas do núcleo.

Existe uma boa articulação entre os Técnicos do Nucleo Executivo e o Presidente, verifica-se um bom trabalho em rede. Aliás sempre que há uma visita domiciliária, mesmo que eu não possa ir e vá outro colega do Núcleo Executivo, o Presidente acompanha sempre...alguma reunião, convocatória, algum utente o Presidente quer estar sempre presente. As vezes ajuda a desbloquear alguns constrangimentos.

• O Presidente está presente nos atendimentos?

Não, não, reuniões marcadas.

**Plenário**

9. Quais as entidades que compõem o Plenário?

Estava a tratar disso... [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Ultimamente temos reunido uma vez por ano, porque 2018 e 2019 foram anos atribulados, está previsto duas por ano, à partida este ano iremos iniciar. A escolha das entidades para constituírem o plenário, à partida teve como critério a proximidade, no entanto, a pessoa que mais se adequa a responder a esta questão é a Técnica anterior. Para além disso, a facilidade que nos têm de apoiar quando necessário na intervenção.

- Ordem de trabalhos das reuniões (contributos do plenário? É em conjunto?)  
É feita pela Técnica e o Presidente, vai ao Núcleo Executivo, este confirma, valida e dá a sua opinião, se tiver alterações a fazer informa e nós retificamos. Há sempre, o conhecimento do Núcleo Executivo.
- Verifica-se uma participação ativa nas atividades definidas no Plano de Ação pelos restantes parceiros?

O Plano de Ação foi a primeira vez que fizemos este ano. Nós não tínhamos o hábito de fazer o Plano de Ação, eram atividades que já eram feitas e que foram sempre criadas, mas que não estavam explanadas em nenhum documento. Este ano foi o primeiro ano que fizemos, aliás vai sempre a Plenário para aprovação. Estamos a marcar Reunião Plenária para aprovação. Teve aqui o conhecimento do Núcleo Executivo e depois será proposto em Plenário.

- Então, mas essas atividades que já faziam todos os anos, que tipo de atividades são?

Carnaval, o [REDACTED] o apoio ao peregrino, as recolhas do Banco Alimentar, os cabazes de Natal e o dia da Educação. Estas eram as atividades extra da Comissão.

- Há envolvimento das entidades de que compõem o Plenário na realização das atividades?

Sim, o Banco Alimentar é feito em parceria com o Grupo Socio Caritativo que está em Plenário, o apoio ao peregrino é feito em parceira com o COGE do Agrupamento de Escolas que também está no Plenário, os cabazes de Natal é com o Núcleo Executivo e o Dia da Educação, engloba todas as escolas e Centros Sociais que também estão no Plenário.

### Núcleo Executivo

10. Quais as entidades que compõem o Núcleo Executivo?

[REDACTED]  
[REDACTED] que neste momento estão em agregação, irão ser só um, ou seja ocupavam três lugares na Comissão, ficando apenas um elemento a representar os três. Eles já decidiram qual dos 3 será o membro da Comissão. O agrupamento de escolas e a [REDACTED]

- Periodicidade das reuniões de NE

No ano passado foi mais ou menos de dois em dois meses, este ano queria retomar

mensal porque foram sempre mensais, estamos a tentar retomar novamente essa dinâmica.

- Quais as dinâmicas do NE, há pouco apercebi-me que tudo passa por NE, nesse sentido, havendo reuniões de 2 em 2 meses, é suficiente para se conseguir dar resposta as situações que vão sendo identificadas no dia-a-dia?

O que é que acontece nas reuniões de NE, eu levo aquelas situações que naquele mês, dois meses vieram ao atendimento ou foram sinalizadas ou estão a preocupar um pouco e estão a necessitar de informação ou tudo aquilo que realizei nesse último mês. O NE tem conhecimento, por exemplo quando é do domínio da saúde, a enfermeira que representa o serviço apoia ou quando tem haver com os Centros Sociais dão-nos apoio, ou seja, aqui o NE acaba por ajudar as vezes aqui a pensar na intervenção, eu posso ter uma ideia e elas devido à sua prática profissional têm outra perceção da situação e acaba por vezes ser mais fácil a intervenção...ou elas têm o conhecimento de algum familiar que pode ajudar aqui a desbloquear a situação. É importante haver estas reuniões e haver esse trabalho com o NE para desbloquear alguns entraves à intervenção.

- Mas por exemplo, o contacto entre vocês telefónico é regular?

Se eu tiver alguma situação em que envolve os Centros Sociais, contacto diretamente a Técnica responsável, não se espera pela reunião, atua-se no imediato. Por vezes o que acontece, é que essa informação só é espelhada em NE para conhecimento das outras Técnicas e para ver se existe outra intervenção que possa ser feita.

- Constituição da ordem de trabalhos/Assuntos debatidos

A ordem e trabalhos é feita pela Técnica e vista pelo Presidente, sendo enviada para os parceiros para aprovação e caso seja necessária retificação, é efetuada, caso contrário, segue para reunião, sendo o Presidente a dirigir a reunião. Está sempre presente nas reuniões de NE.

- Criação do Plano de Ação (base o Plano de Desenvolvimento do Município)

O Plano de Ação... eu espelhei mais ou menos o Plano de Ação do Município, levamo-lo a NE, as Técnicas confirmaram a informação e acrescentaram, par posteriormente ser levado a Plenário para aprovação.

- Concretização do Plano de Ação (envolvência/preocupação da equipa

### Técnica/Presidentes)

Primeiro ano que realizaram o Plano de Ação, no entanto, as atividades que já tem vindo a ser feitas, há uma participação ativa dos parceiros.

- Opinião referente aos elementos do NE acerca do trabalho desenvolvido pela CSF

O interesse é igual por todos...por exemplo, se preciso de fazer uma visita domiciliária a idosos, eu contacto as Técnicas dos Centros Sociais e elas estão disponíveis para ir, ou algo de saúde, ligo à enfermeira, e está sempre disponível sempre para me dar alguma informação adicional. As Técnicas acabam por estar muito envolvidas nas situações, a Técnica anterior da CSF, sempre incutiu a existência de um gestor de caso, no sentido, de não ser só ela, de modo, a ter sempre aqui o apoio de uma das Técnicas referente à área que estamos a trabalhar que ficasse responsável por esse caso. Sempre que houvesse uma situação com menores, era nomeada a Técnica da [REDACTED] ou outra entidade com competência em matéria de infância ou juventude, acompanhando a anterior Técnica da CSF, que nunca quis ficar sozinha como gestora de caso.

### Freguesia

11. Uma vez que se trata de uma União de Freguesia [REDACTED] divide-se pelas freguesias ou centrasse num só local?

Não. As pessoas que não tem como se deslocarem [REDACTED] eu dirijo-me à junta de freguesia da [REDACTED] para fazer o atendimento. Não tem que ser aqui exclusivamente na [REDACTED] Acabamos por estar mais aqui na [REDACTED] porque é uma zona de passagem, enquanto que a [REDACTED] não têm tanta dinâmica como a [REDACTED]

12. Não existe a possibilidade da Junta de Freguesia disponibilizar transporte para as pessoas se deslocarem [REDACTED]

Normalmente sou eu que me desloco. A junta de freguesia assegura é os transportes ao Centro de Saúde...Como o Centro de Saúde é só na [REDACTED] (o Centro de Saúde da [REDACTED] fecharam) fizeram uma Unidade de Saúde que engloba os utentes das três freguesias e os utentes do [REDACTED] Por esse motivo, as juntas de freguesia, asseguram esse transporte social até ao Centro de Saúde. Para

o efeito, as minhas colegas da [REDACTED] articulam como executivo sempre que há uma pessoa que não tem transporte e é feito esse transporte.

- Quais os critérios para uma pessoa aderir ao transporte social?

Neste caso, é mesmo a falta de transporte...uma pessoa que esteja isolada, sem suporte familiar e sem transporte.

- Conseguem identificar facilmente as situações de isolamento?

As Técnicas das IPSS's conseguem, como estão mais próximas da população, facilmente identificam.

### Organização do trabalho

13. De forma sucinta, explique como gere o seu trabalho uma vez que tem de conciliar o trabalho da CSF, o GIP e o atendimento ao público da junta de freguesia?

Como agora estou como Técnica da CSF e assegurar o GIP, aquilo que eu faço no GIP são só casos urgentes, todo o atendimento para procuras ativas de emprego; procura de emprego; baixas e formações para enviar para o IEFP. Maior parte do meu tempo, é dedicado à CSF, neste momento, estou a organizar o Carnaval e no Plenário.

Na CSF não tenho num dia fixo, é todos os dias, basta as pessoas irem aparecendo, as situações vão surgindo...

- Atendimentos, acompanhamento a serviços, visitas domiciliárias faz sozinha ou têm algum elemento do Núcleo Executivo/ da Junta de Freguesia que o acompanha?

Os atendimentos por norma faço sozinha, a não ser que careca de algum acompanhamento; as visitas domiciliárias nunca faço sozinha, vai ser um Técnico do Núcleo Executivo. Por exemplo ser for uma situação da freguesia [REDACTED] articulo com a Técnica do [REDACTED] que é uma pessoa que está informada relativamente as situações sociais da freguesia e está desde o início da CSF; se for da freguesia da [REDACTED], articulo com a Técnica do Centro Social da [REDACTED] quando estão envolvidas crianças, articulo com o [REDACTED] mediante a avaliação de diagnóstico e o território, é articulada com a Técnica que mais conhecimento tem sobre estes dois critérios.

14. Os elementos do Núcleo Executivo têm acesso aos processos sociais da CSF?

Sim, como foi referido anteriormente, existe sempre a nomeação de gestores de caso.

15. Quais as problemáticas sociais mais identificadas?

É sobretudo o desemprego, porque temos uma população com baixa escolaridade. Nós tivemos uma formação de capacitação para a inclusão que praticamente para ocupar as pessoas que não estão integradas no mercado de trabalho. Temos alguma população com problemas de saúde mental que estão em idade ativa, que têm de estar inscritas no IEFP para ter acesso ao RSI e a falta de ocupação não é benéfico para esta população, então tivemos a formação de capacitação para a inclusão só para eles e também para lhes inculir hábitos. Verificasse também a existência de população de consumos excessivos de estupefacientes e que se encontram em situação de carência económica.

16. Os recursos existentes na freguesia, são os primeiros a serem aplicados nas práticas de intervenção social? Se sim, de que modo?

Sim maioritariamente, após a avaliação de diagnóstico é feita uma análise dos recursos que existem na comunidade que possam ser utilizados para fazer face as necessidades da mesma.

17. Tem noção da mediação que efetuada no seu trabalho? Dê exemplos de situações de mediação?

A mediação comunitária é a mais visível, porque uma das nossas funções enquanto Técnicas é de criar pontes, entre a comunidade mais vulnerável e os serviços. Contudo, é feita outro tipo de mediação, nomeadamente, a familiar, por exemplo recentemente ocorreu uma situação de tentativa de suicídio da progenitora na presença do filho, os serviços ao terem este conhecimento articularam de imediato com a família alargada para salvaguardar o bem-estar da criança e com a sua rede de suporte informal, nomeadamente, a escola. Daí a importância do Agrupamento de Escolas fazer parte do Núcleo Executivo.

É importante o Agrupamento de Escolas pertencer ao Núcleo Executivo, porque há situações, por exemplo, o insucesso escolar das crianças, está associado a problemas/situações que assistem em casa. E se o Agrupamento não estiver em

alerta para estas situações é difícil conseguir identificar as famílias que vivem problemas sociais.

18. Quais são as suas expectativas relativamente ao futuro da CSF?

Pensar no futuro é sempre complicado...ambiciono dedicar-me a 100% à CSF, entretanto, alguém irá ficar responsável pelo GIP, continuo a apoiar sempre que necessário.

Acredito que a CSF se mantenha no terreno, há um feedback positivo da comunidade, existe sempre um amigo, um vizinho que encaminha para este serviço, nem que seja para o preenchimento de requerimentos da Segurança Social, uma vez que a comunidade tem uma qualificação baixa.

Já implementamos a CSF a alguns anos, a comunidade já conta com este serviço, portanto, julgo que é para se manter.

### **Município**

19. De que forma e com que periodicidade articula com o Município?

Depende das situações que forem identificadas. Há uma Técnica responsável que acompanha o serviço efetuado pela CSF.

20. Articula com colegas das outras CSIF/CSF? acha que existe uniformidade na forma como desenvolvem o vosso trabalho e na articulação com o Município?

Sim, sobretudo da CSIF mais próxima, devido à proximidade há população que se desloca aqui, no entanto pertencem a outras freguesias.

• Na sua opinião deveria de haver uma uniformidade nos procedimentos?

Acho que agora, começa a haver uma maior uniformidade entre as CSF/CSIF que não existia antigamente, sendo algo necessário, uma vez que se torna mais célere.

## **Apêndice 5**

Transcrição da entrevista semiestruturada -FSF 1

Ano Letivo 2019/2020

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

Práticas de mediação e intervenção social Fóruns Sociais de Freguesia

FSF 1

**Aluna:** Como surgem os [REDACTED]?

**Técnica:** Os [REDACTED] decorrem e têm como base o que está inscrito na lei e funcionam da mesma forma. No entanto isto é um processo muito longo, para perceber, nos somos projeto piloto da Rede Social, portanto, começamos em 2000 e os [REDACTED] são um modelo implementado em 2013, ou seja, nós andamos aqui 13 anos, um bocadinho também neste... investe, recuo, investe, recua porque este processo de realização comunitário, é um processo muito difícil. Tanto porque os agentes não estão preparados para esta mudança de paradigma de terem responsabilidade, de assumirem responsabilidades porque também estavam habituados a que o poder local/central fosse ele por si só aquele que resolvia os problemas das comunidades e portanto esta corresponsabilização foi um processo muito demorado de...e mesmo assim hoje, passados 20 anos de termos começado o programa da Rede Social neste concelho ainda sentimos algumas dificuldades, não é linear, nem há modelos ótimos.

Agora nós começamos com CSF de freguesia...antes da redistribuição administrativa, eramos um concelho com 31 freguesias e, portanto, era pesado, resolvemos implementar as CSF e CSIF mas temos um concelho muito diferente, temos uma parte urbana, temos uma parte rural, freguesias que mesmo uma ao lado da outra têm especificidades muito diferentes e portanto as CSF por mais que tentássemos, não resultaram e em 2013...

**Aluna:** Desculpe interromper, primeiro implementar as CSF/CSIF entre 2000 e 2013?

**Técnica:** Sim de acordo com a lei, durante esse período tentamos implementar esse modelo, tal como estava descrito na lei, depois....13 anos já nos deu muita experiência, percebemos que precisávamos de abrir e de tentar que as coisas não fossem tão

“quadradas”, ou seja, o modelo que de alguma forma em termos daquilo que são as competências das CSF/CSIF acaba por estar expresso nos [REDACTED], mas foi mais longe, foi mais longe no sentido da capacitação daquilo que são os agentes, nós apostamos muito.

Aí pedimos a colaboração ao Professor Roque Amaro do ISCTE, que até hoje é nosso consultor para este projeto, então aqui a proposta dele, que depois lhe vou dar, o que ele entende por [REDACTED] ele próprio diz que “é um novo modelo de governação, partilhada e participativa” portanto é um novo modelo de tentar que as pessoas criem essa responsabilidade pelo local onde vivem ou tem a sua atividade e portanto, é engraçado ver que as pessoas agora estão ansiosas sempre que há uma formação, uma capacitação...e só assim...investimos de 2013 a 2017 foram 4 anos de capacitação séria de agentes associativos, diretores técnicos, presidentes de juntae dirigentes de IPSS’s, foram esses grupos.

Alem disso e voltando um pouco atrás, em 2013 coincidiu também como uma mudança no modelo de atuação aqui na Câmara ao nível da ação social porque foram criados gabinetes de desenvolvimento local, ou seja, cada freguesia...passamos a ter 21 ao invés das 31 com a organização administrativa, são 21 freguesias e uniões de freguesia, mesmo assim ainda são algumas, mas passamos a ter gabinetes, ou seja, nós temos um número considerável de técnicas de Serviço Social e cada uma delas tem um número de freguesias em que todas as semanas, uma dia por semana, faz atendimento nessa freguesia, o que é que isso permitiu? Essa deslocalização permitiu que estivessem também mais próximas dos Presidentes de Junta, das IPSS’s, das Associações e, portanto, também facilitou este trabalho dos [REDACTED] se pudesse abrir no terreno. E, portanto, quer queiramos quer não, a dificuldade deles era nós não termos técnicos, não termos ninguém e, portanto, era preciso haver ali alguém que desse input para aquele projeto avançar. E, portanto, estas coincidências ou não acabaram por facilitar esse trabalho.

Os [REDACTED] hoje em dia existem nas 21 freguesias/uniões de freguesias do concelho têm estes objetivos que depois estão aqui, que tem haver com a mobilização, o processo de contribuir para a mobilização dos parceiros, a partilha de responsabilidades essencialmente...e este é agora o nosso grande objetivo para os próximos anos que é passar um desenvolvimento social para um desenvolvimento sustentável, ou seja, além das questões sociais ir mais longe com os [REDACTED] e nalguns já estamos a ir, quer a questão

do ambiente, quer a questão dos transportes, ser também já questões que estão a ser refletidas e trabalhadas por aqui.

Portanto vai mais longe que as CSF/CSIF no sentido de serem um [REDACTED] estratégico, não só de resolução digamos assim de imediata, daquilo que são os problemas de determinada comunidade, mas no fundo pensar mais longe, porque cada vez mais os problemas sociais tem mutação e são muito, muito diferentes e portanto é preciso parar, refletir, definir são mais...não tanto de respostas imediatas e assistencialistas, digamos assim, mas mudam desta lógica de promover realmente um desenvolvimento sustentável...

É muito difícil, só para dar o exemplo, quando nós começamos em 2013/2014...2016...2017, acho que só nos últimos dois anos é que conseguimos alterar uma coisa muita simples, a questão dos cabazes de Natal.

Não faz ideia do que é a dificuldade num [REDACTED] fazer com que um único [REDACTED] [REDACTED] atribui-se um único cabaz de Natal as famílias, porque havia o cabaz de Natal da Junta, depois o cabaz de Natal da IPSS, depois o cabaz de Natal do grupo da paróquia, e portanto, isto não faz sentido, as pessoas tem mesmo que deixar de pensar em si enquanto entidade e na promoção única da entidade e pensar numa logica mesmo de redistribuição dos recursos, do aproveitamento dos recursos, porque é que não podem ter um cabaz de Natal melhorado, ao invés de três...não faz sentido, isto é um exemplo, muito típico, mas também tem haver com outras coisas que se passam. Cada parceiro tinha o seu “pobre”, quase que digamos assim, a sua família, eu acho que as pessoas...eu costumo dizer, que parece que as pessoas precisam que hajam pessoas em dificuldades para continuarem a sua atividade e portanto, há vezes que não se esforçam no sentido da sua promoção.

E portanto, isto acabava por ser muito visível...mas estamos muito contentes e também graças ao Professor Roque Amaro que trouxe uma abordagem diferente é obvio, para eles, uma coisa somos nós a tentar capacita-los outra coisa é alguém vir de fora com exemplos de outro tipo de abordagens e está a ser gratificante, no sentido de eles realmente já..já só temos um cabaz. E só isso parece uma coisa muito simples, mas é uma vitória imensa.

Foi um trabalho muito duro de capacitação e acho que quer sejam fóruns sociais, CSF/CSIF só conseguem avançar se as pessoas estiverem capacitadas para isso. Não conseguimos chegar como as pessoas entendem intervenção social, é complicado, se isso não for desmistificado, trabalhado, foi aquilo que sempre nos fez andar a recuar, as pessoas não estavam preparadas para isso.

**Aluna:** E a comunidade, a equipa técnica da CM faz atendimentos, visitas domiciliárias, acompanhamentos?

**Técnica:** Sim fazemos em articulação com os SAAS, temos 14 serviços de atendimento e acompanhamento social no concelho, portanto todas as freguesias estão cobertas 2 a 2, mais ou menos, e por tanto, fazemos essa articulação.

Nós aqui fazemos atendimento também um dia por semana e depois cada técnica tem a sua freguesia, vai fazendo esse atendimento, acompanhamento, visitas domiciliárias em conjunto com os outros parceiros que estão na respetiva freguesia.

**Aluna:** Tem plenários?

**Técnica:** Temos o CLAS e os [REDACTED] Temos [REDACTED] alargados, temos grupos restritos nos [REDACTED], funcionam de acordo com a problemática que se está a tratar, a questão do envelhecimento por exemplo, pode ter um projeto na área do envelhecimento, podem fazer parte do grupo a IPSS, a junta de freguesia...estes grupos restritos nunca são fixos, tem haver com a temática que se está a tratar e há depois o fórum alargado que é composto por todos aqueles que quiserem, que tem alguma intervenção na comunidade.

**Aluna:** As entidades que constituem o Fórum alargado, tem de fazer parte do CLAS?

**Técnica:** Não. E essa sim, foi uma...é muito difícil fazer com que participem no CLAS algumas associações locais que tem um âmbito muito restrito naquela comunidade, mas também não é lógico para nós enquanto entidade que intervém naquela freguesia, não façam parte do [REDACTED] que trabalha aquela freguesia. Isso sim, é uma diferença em termos das CSF/CSIF e quando disse que havia algumas diferenças tem haver com não serem tao

“quadrados” em termos de seguir aquilo que é a lei. E aí sim...Não fazem parte do CLAS, mas fazem parte do [REDACTED] e têm um papel ativo naquela comunidade.

**Aluna:** Claro, e acho que faz todo o sentido.

**Técnica:** Não faz sentido, que uma determinada entidade que faz não parte do CLAS...Nós temos um CLAS neste momento sem essas pequenas entidades com 115 elementos, porque temos imensas freguesias, também não nos faz sentido, termos um representante das associações culturais sociais porque elas são dispare, as freguesias são completamente diferentes, também estar a intrega-las no CLAS é impensável, não vamos ter um CLAS com 300 elementos.

Agora faze-los participar no fórum e o representante do [REDACTED] trazer as preocupações para o CLAS, claro...não faz sentido que seja de outra forma.

**Aluna:** Sim, para mim também faz todo o sentido aproveitar todos os recursos que existem na comunidade para fazer face as necessidades que lá existem.

**Técnica:** Até pessoas ao nível individual, todos fazem parte dos fóruns.

**Aluna:** A lei é muito quadrada, muito restrita, por exemplo, nas CSF/CSIF as instituições particulares, não fazem parte do CLAS, logo não integram as CSF/CSIF, o que limita o envolvimento das entidades com as CSF/CSIF.

**Técnica:** Há [REDACTED] que integram empresas...

**Aluna:** Faz sentido haver uma lei como base, no entanto, cada território deveria ter a liberdade de integrar nas CSF/CSIF as entidades de proximidade independentemente se pertencem ao CLAS ou não...cria de imediato uma barreira...uma distinção entre entidades, devendo todas serem vistas como iguais.

**Técnica:** É o que está na lei e foi a isso que tivemos de fugir...e tem que ser cada vez mais assim , não há outra hipótese de vingar esta experiência se não for assim, com a participação de todos e com a promoção da participação de todos...e portanto os [REDACTED] foram exatamente isso...moldar aquilo que nos achávamos que com as CSF/CSIF não estava a resultar, tem um sentido mais castrador em termos da participação e não pode ser...as entidades “então eu que até faço isto, não posso participar porquê?” Quando estamos a tratar daquele problemática e que temos uma entidade ao lado que ajuda e que faz esse trabalho e depois...se nos queremos concertação, o que estamos a concertar? Temos um grupo que está a concertar, e um grupo que está a trabalhar a mesma questão

e só porque não faz parte do CLAS não está a trabalhar connosco? Isso não cabe na cabeça de ninguém, estamos a desperdiçar recursos, que no fundo é aquilo que a Rede Social...é um dos objetivos pela qual surgiu...estamos aqui a ir ao não encontro disso.

Eu acho que cada vez mais a intervenção social tem que se moldar à realidade dos terrenos, não há aqui modelos optemos...as CSF/CSIF acho que surgiram no sentido de ser uma experiência que realmente faz sentido, mas eu acho que cada concelho, deve de pegar “naquilo” que ali está e trabalhar e adaptar à sua realidade. Não concedo voltar atrás naquilo que é o nosso trabalho porque só assim resultou e nos faz sentido. Nós já temos muitas experiências no terreno que nos mostram que só assim é que conseguimos.

Grupos de jovens era impensável fazerem parte do CLAS, alguns nem personalidade jurídica têm, eles fazem um trabalho meritório naquela freguesia.

Nos [REDACTED] falamos na união das entidades que trabalham estas freguesias nas diferentes áreas da comunidade, não é mais do que isso...agora é capacitar, todos eles são capacitados da mesma forma, quer seja Presidente de Junta de Freguesia, quer seja uma Conferencia Vicentina, portanto, fazem parte do plano de capacitação, para estarmos todos alinhados naquilo que deve ser a intervenção social...mas todos trabalhamos para o mesmo...não há aqui um grupo a trabalhar e depois 2 ou 3 a trabalhar a mesma questão.

**Aluna:** E quantos [REDACTED] fazem por ano?

**Técnica:** Depende, mas normalmente, uma vez por mês reúno o grupo mais restrito, dependo daquilo que se tiver a tratar e de 2 em 2 meses o grupo alargado, portanto do mesmo [REDACTED] estas reuniões são debatidas as problemáticas identificadas ou determinado projeto concreto, aqui tenho alguns, isto foi livro que nos fizemos...e temos aqui uma série de projetos e estava aqui olhar para a habitação. Nós em três fóruns, chegaram à conclusão que um dos problemas era a situação habitacional de agregados unifamiliares, ou seja, nós ao nível do que seja das habitações sociais da Câmara não temos T0 nem T1, em termos do mercado de arrendamento normal, é muito complicado e, portanto, surgiu a ideia num deles primeiro de se criarem residenciais partilhadas, pronto a partir daí ... (interrupção por telefonema)

Estávamos a falar das habitações partilhadas que foi uma das hipóteses que surgiu primeiro num [REDACTED], mas que, entretanto, já foi replicado em mais dois [REDACTED] esta

questão da replicabilidade também é importante, eles vão tendo contacto um com os outros, partilham experiências que resultam e que não resultam e isto também faz parte da capacitação, o que também é importante. Então num determinado [REDACTED] a paróquia tinha uma casa, a junta de freguesia fez as obras nessa casa, o centro social ficou responsável pela gestão dessa resposta que não está contratualizada por ninguém, portanto é de gestão do [REDACTED] e portanto tem três pessoas, uma casa com 3 quartos, do sexo masculino, a residirem na mesma habitação, portanto, conseguiu-se ali, resolver o problema a questão habitacional de 3 senhores, não se iria resolver de outra forma. São respostas atípicas, que não são compartilhadas por ninguém, mas que o fórum assumiu como importante e, portanto, todos desenvolver um esforço nessa matéria.

Temos outros projetos, por exemplo, a mercearias sociais, que nós também desenvolvemos em algumas freguesias, ao invés de termos o cabaz, o programa alimentar, temos mercearias em que as pessoas têm um crédito e acedem aos produtos que lhes fazem mais falta ao invés de darmos sempre o açúcar, a massa, o arroz, se calhar nem há pessoas que gastam o açúcar, mas levam-no na mesma. Aqui não, as pessoas vão e têm um determinado crédito e levam os produtos que lhes fazem mais falta.

**Aluna:** Como funciona a gestão da mercearia social? Como é que conseguem os alimentos?

**Técnica:** Os alimentos são feitas campanhas de recolha, depois há um espaço que é gerido por uma entidade do [REDACTED], e depois as pessoas vão e levam os alimentos que querem.

**Aluna:** Está replicado por todos os F [REDACTED]?

**Técnica:** Atualmente está em quatro [REDACTED] temos duas que estão em projeto para abrir, mas neste momento são estas quatro. As mercearias sociais são destinadas a indivíduos/famílias que não tem apoio alimentar de outras entidades, nomeadamente, POAPMC.

Nem todos os indivíduos/famílias apresentam critérios para beneficiar de POAPMC e não é por isso, que deixam de necessitar de apoio alimentar, é para esses indivíduos/famílias que se destina as mercearias sociais. Este espaço tem outro tipo de bens, de limpeza de higiene pessoal...ou seja, os [REDACTED] estão a criar aquelas respostas

que não são típicas, mas são as que servem as pessoas e quais as pessoas necessitam. Por exemplo, mesmo a questão do voluntariado de proximidade, é um dos projetos que também três ou quatro [REDACTED] têm, conseguiram a participação da saúde, que as vezes é tão difícil de conseguir, que participam também em projetos que a Inês também pode ver, que são tão interessantes e por isso é que achamos que os [REDACTED] são uma experiência de sucesso, porque conseguimos mesmo concretizar...molda-se as necessidades da comunidade. Todos trabalhamos para o mesmo.

Tenho aqui os testemunhos dos Presidentes de Juntas de Freguesia, que é engraçado ler porque se percebe mesmo a mudança de paradigma também deles, e isso é também outras das vitórias...

**Aluna:** E colocar essa questão, a envolvimento dos Presidentes de junta de freguesia, quem preside os [REDACTED]

**Técnica:** Não vou dizer que nos 21 Fóruns é tudo uma maravilha, claro que não é, claro que continua haver Presidentes de Junta que nós temos de estar ali permanentemente a espicaçar, “isto tem de ser assim, porque se não há menos financiamento” “os problemas tem de ser resolvidos aqui, vocês tem recursos” é preciso um trabalho da nossa parte maior e nalguns freguesias ainda...os presidentes de junta, nós temos aqui alguns há 12 anos e portanto é uma cultura difícil esta dos presidentes de junta, não é fácil, mas tem havido uma abertura, mesmo que em alguns casos pareça pouca, tem havido uma mudança, e isso é importante.

A partir do momento que eles estão reunidos, tudo bem, nem têm uma posição muito proativa, mas também não impedem o trabalho dos outros, isto já é uma vitória e que estão a presidir o [REDACTED], e até podiam ter outra atitude, mas pronto tudo bem, deixam que o trabalho seja feito, isto já é importante, e que estejam presentes nas reuniões, mesmo dos grupos mais restritos, só isso, já é uma vitória. Agora é como digo, este trabalho foi muito intenso, a capacitação está na base do trabalho das CSF/CSIF e dos [REDACTED], não avança se as pessoas não estiveram consciencializadas, por não há essa cultura...em Portugal, cada um sempre trabalhou por si, e fazer com que todos trabalhem em conjunto...

A capacitação é processo dinâmico, nos primeiros 3 / 4 anos, com maior regularidade, agora as sessões são mais espaçadas.

Em março teremos outro ciclo de capacitação, isto também nunca é apenas um dia, são alguns dias, alguns momentos, Presidentes de Junta e Dirigentes à noite...é sempre uma semana intensa de capacitação, mas isto foram 3 / 4 anos a partir pedra...

**Aluna:** Quem são as entidades que dão a capacitação?

**Técnica:** De fora mesmo, só temos o Professor Roque Amaro, que deu nos deu formação, Técnicos do Município, e continua a dar, vem aqui de vez em quando, dar um refresh nestas cabeças...o resto somos nós as Técnicas que organizamos e dão os [REDACTED] de Capacitação, e que também estão sempre presentes nos [REDACTED] das suas freguesias.

**Aluna:** De que forma, é praticada a intervenção e mediação nos [REDACTED]?

**Técnica:** Nós temos sorte, nós temos 53 IPSS's e portanto tanto tempos um terreno muito coberto por Técnicos de Ação Social, ou seja, a Ação Social em si, não está centrada aqui no Município, está centrada nessas IPSS's, como disse à bocado, nós temos 14 SAAS protocolados com a Segurança Social, portanto o concelho está coberto e a ação social é da responsabilidades deles, nós colaboramos somos parceiro, trabalhamos sempre em conjunto, nunca trabalhamos sozinhos determinado caso, nunca é tratada só pela Câmara ou pela IPSS, é uma cultura que surgiu dos trabalhos dos [REDACTED]

Há um trabalho em rede a partir dos [REDACTED] A intervenção não está centrada no município nos somos parceiros.

Aqui pelo facto de termos 14 técnicas de SAAS protocoladas pela Segurança Social, a intervenção não está centrada no município. É obvio que as Técnicas do Município fazem atendimento, mas há logo essa articulação. Os SAAS fazem RSI e ação social do território.

Nós enquanto Município temos quase 800 fogos de habitação social no concelho e aí sim, é da responsabilidade do Município, são as nossas Técnicas que fazem acompanhamento.

**Aluna:** Quantas Técnicas tem o Município?

**Técnica:** Somos 6, para 21 freguesias/união, freguesias. Elas além desse atendimento nas freguesias, fazem também atendimento dos nossos inquilinos residentes em habitação social. Por isso é que digo, é essencial Técnicos que trabalham ação social nas freguesias, aqui são primordiais (referir-se aos SAAS).

Foi difícil implementarmos uma Rede Social, mas agora existe...sempre que existe um problema, de forma ou de outra, este será a colmatado, porque os parceiros estão envolvidos. Temos um Plano de Desenvolvimento Social, temos um Plano de Ação anual e os Planos [REDACTED]...os [REDACTED] tem diagnóstico e plano de ação.

Nós temos aqui um evento bienal que se chama Mosaico social, no ano passado foi o 6º, o primeiro foi em 2009, isto é uma amostra social digamos assim, que é realizado de 2 em 2 anos, e é rotativo entre as freguesias, e houve um evento da sociedade columbófila, que cedeu o espaço, depois quiseram fazer uma formação, foi cedido espaço para o efeito, e isto é parceria, faz nos todo o sentido que seja dessa forma.

## **Apêndice 6**

Transcrição da entrevista semiestruturada -FSF 2

Ano Letivo 2019/2020

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

Práticas de mediação e intervenção social Fóruns Sociais de Freguesia

FSF 2

**Técnica do Município:** Relativamente [REDACTED] apertou esta rede, digamos porque a rede social no concelho da [REDACTED] com a pandemia ficou muito mais forte mais "apertada", e o fórum da [REDACTED] para além de ter demonstrado alguma maturidade ao nível da rede social continuou com as suas atividades que estavam mais ou menos programadas.

Nós em 2020 tínhamos programado pequenas ações ao nível da saúde mental, quando estamos a dizer pequenas, era mais relacionado para a comunidade local, em freguesias com pouca gente, em sítios também específicos dirigidos também a população alvo... pronto, mas isto não nos foi possível realizar e em 2020 realizamos um encontro que comemora o Dia Mundial da Saúde na sintonia feirense via radio.

**Aluna:** Gostaria que falasse (Técnica da CM [REDACTED]) sobre o que diferencia o Fórum da União de Freguesia da [REDACTED], dos restantes Fóruns do concelho?

**Técnica do Município:** É assim, a [REDACTED] conseguiu mais ou menos em 2014 a orientar o seu trabalho ao nível da metodologia dos fóruns sociais. Nós já tínhamos tentado a Comissão de freguesias. Não correu como nós estávamos à espera. Quanto às Comissões de freguesias, digamos que tem assim... um regulamento, tem uma lei ( a lei que regula a rede social) que não permite a participação de toda a gente. Entretanto começamos aqui a desenhar um bocadinho este... implementar dos fóruns no conselho.

Pronto, começamos por diversas freguesias. Coincidência ou não, a da [REDACTED] foi o último a ser implementada. Isto porquê, porque realmente, estamos a falar de uma união de freguesias muito grande, com muitos parceiros, com uma elevada densidade populacional. Nós optamos no fórum da [REDACTED] iniciar com as IPSS's enquanto que nas outras freguesias foi com todos os parceiros, digamos, parceiros locais, nós só avançamos com as IPSS's.

Pronto, isto andou assim aqui um bocadinho, não é uma metodologia que se implante de

um dia para o outro, parece que 2015 foi há muito tempo, mas em metodologia de desenvolvimento comunitário é muito pouco.

De qualquer maneira o fórum da [REDACTED] à medida que foi andando e foi fazendo o seu diagnóstico percebeu que havia realmente aqui um conjunto da população que não estava representada no fórum, nomeadamente, aqui por exemplo as associações de pais não estavam no fórum; associações juvenis também não; desportivas; culturais e que eram importantes estarem realmente no fórum por forma a que o fórum possa ter um parecer e um conhecimento do território mais abrangente que não só as IPSS's.

Entretanto seguiu esta parte efetuarem o diagnóstico do território. E seguiu também a metodologia de um grupo, digamos o fórum alargado e depois de um grupo restrito para a constituição e execução das atividades. O que é que nos aconteceu? Nós, entretanto, também tivemos que mudar o rumo porque percebemos que a questão deste grupo executivo não era digamos, a melhor metodologia...porque conforme as problemáticas que o fórum ia definindo para trabalhar, haviam instituições, que eram pertinentes num sitio e não tão pertinentes num outro.

Então fomos rever esta questão do grupo restrito, e chegamos à conclusão que não seria o melhor. O melhor seria efetivamente constituir grupos de trabalho, tendo em conta as atividades... ou cada grupo de trabalho ficaria como uma das atividades a que o fórum se proporcionou e por isso temos três grupos de trabalho.

**Aluna:** Ou seja, não existe o fórum restrito, mas sim grupos de trabalho, certo?

**Técnica do Município:** Sim certo.

**Aluna:** Mas isso só acontece neste Fórum da União de Freguesia de [REDACTED] correto. Os restantes Fóruns têm o fórum restritos, o que não invalida que não tenham grupos de trabalho.

**Técnica do Município:** Alguns (Fóruns) optaram por não ter o grupo restrito porque já eram tão poucos que podiam funcionar assim na modalidade de grupo alargado. Temos fóruns que são sempre fóruns alargado...noutras freguesias.

**Técnica do Fórum:** Os nossos grupos de trabalho, tudo aquilo que fazem, planeiam e querem executar, depois reúnem-se com o Fórum Alargado, composto por todas as instituições para operacionalizar digamos assim as coisas. Portanto não trabalham individualmente.

**Aluna:** Existe sempre um parecer do grupo alargado, toda a gente tem conhecimento das ações estão a ser desenvolvidas.

**Técnica do Fórum :** (...) Dividimos em alguns grupos num fórum alargado, criamos grupos de trabalho, todos os parceiros do fórum alargado disseram em que grupo de trabalho se criam inscrever de acordo com as perspetivas que tinham, com os gostos que tinham e também com a população com a qual trabalhavam. Pronto, estes grupos vão trabalhando as coisas mais práticas digamos assim...mas depois é tudo definido e aceite por todos os parceiros em reuniões de fórum alargado.

**Aluna:** Certíssimo. De acordo com o que estou a perceber, a constituição de fóruns restritos e alargadas não é obrigatório. Cada fórum do concelho adapta-se as necessidades/realidade da sua comunidade, correto?

**Técnica do Município:** Essa é a grande diferença das CSF.

**Aluna:** Agradeço este esclarecimento.

Eu começava agora com as questões delineadas no guião de entrevista, porque também não vos quero ocupar muito tempo. Não sei se receberam o meu email que enviei de manhã relativamente ao consentimento, que se refere à parte mais burocrática do estudo. E se me pudessem facultar alguns documentos que me ajudassem a fundamentar o meu estudo e caso, agradeço.

Agora relativamente ao guião da entrevista começava por pedir a ambas que se apresentassem, ou seja, a entidade que representa e a função que desempenha.

**Técnica do Município** Sou Assistente Social na da CM da [REDACTED] Assistente Social há +/- 28 anos. A minha formação é Serviço Social, tenho trabalhado muito estes 28 anos na dimensão da social qualidade de vida, em diversas áreas, desde da toxicodependência ao desemprego. Onde tem predominando mais a minha intervenção tem sido na habitação social, e esta é uma parte da rede social é um trabalho de desenvolvimento comunitário promovido pela rede social.

**Aluna:** A Técnica que dinamiza o Fórum Social, também é assistente social?

**Técnica do fórum:** Sou educadora social, trabalho aqui na União de Freguesias desde

2012 mas não nesta vertente social. Nesta vertente só a partir de 2018, pronto é muito recente, a União de Freguesias foi sempre tendo algum trabalho, muito em rede com as instituições e algum trabalho no âmbito social, mas não por nenhum técnico, portanto isto é relativamente recente.

Aluna: Atendendo que se trata aqui de uma união de freguesias há uma sede de atendimento ou divide se pelas várias freguesias?

**Técnica do fórum :** Nós em termos de Fórum, Fórum social, somos vários parceiros e entidades, não fazemos atendimento e acompanhamento social enquanto Fórum. Cada entidade parceira do Fórum que tenha competência para atendimento e acompanhamento social, faz sim, atendimento e acompanhamento à população, as famílias e têm um espaço próprio. Nós enquanto JF temos um espaço próprio para atendimento, a câmara tem um espaço próprio outros parceiros do Fórum Social também, mas enquanto Fórum, não fazemos atendimento e acompanhamento a famílias. Um dos documentos que nos pede é a nossa fichinha de sinalização, nós Fórum não temos isso. Nós temos o fórum social alargado, vamos ver isto como um esquema, pronto...temos o fórum Social Alargado, que se divide em três grupos de trabalho: temos o grupo da ação social , composto por alguns parceiros do Fórum alargado, onde nos reunimos mensalmente para a discussão de casos específicos, por exemplo de famílias que estão a ser acompanhadas pelas diversas instituições e reunimos para debater as estratégias de intervenção, o acompanhamento que é feito a essa família. Não temos nenhuma fichinha própria porque cada instituição utiliza o seu próprio modelo. Depois é que nos reunimos para discutir caso a caso, delineamos estratégias, definimos que é o técnico de acompanhamento quem é o gestor de processo, esse tipo de questões.

Temos também um grupo de literacia em saúde mental que é o grupo que tem feito este planeamento das atividades que temos vindo a levar a cabo no âmbito da promoção da literacia em saúde mental e temos também o grupo, que é este o grupo que está um bocadinho mais parado, o grupo das atividades ocupacionais, cujo o objetivo é tentarmos incrementar nesta área geográfica algumas atividades ocupacionais para pessoas com experiência em doença mental.

Acabamos por ir visitar uma instituição muito próxima que faz intervenção na área geográfica entre [REDACTED], pronto e depois chegamos à conclusão que ao invés de estarmos a tentar implementar atividades, criar tudo do zero deveríamos se calhar reunir algumas atividades que já vão existindo em algumas instituições e tentar puxa-las um bocadinho mais para esta área geográfica, mas está um bocadito parado.

**Técnica do Município:** O próprio do ano de 2020 que esteve parado, não é? E também porque este grupo precisa de um outro tipo de sustentabilidade e então estamos a fazer pequenas experiências com parceiros do Fórum nomeadamente a [REDACTED], que por exemplo, neste momento já tem um grupo a funcionar "linhas com o rosto" que são de pessoas com doença mental que estão a recuperar móveis. Estamos a ver porque ainda não conseguimos de uma forma bastante sustentada fazer isto assim, e queríamos que houvesse aqui realmente um projeto com cabeça tronco e membros. E a nossa celebre sustentabilidade porque nós até poderíamos rapidamente organizar aqui algumas atividades ocupacionais, mas o grande problema é depois da sustentabilidade como é que conseguiríamos manter este tipo de trabalho.

Isto só para esclarecer uma coisa [REDACTED], é assim os Fóruns Sociais não nasceram para dar resposta à ação social. Eu estou a dizer isto com todo o respeito que tenho pela ação social, mas muitas das vezes da ação social entendida na situação no caso do processo do Rendimento Social de Inserção do processo da Comissão de Proteção de Menores.

A ação social, estes processos eles continuam nas instituições protocolados pela segurança social nas Comissão de Proteção de Menores. Pronto. Continuam na mesma a serem beneficiários de uma instituição. Nem a junta, nem a câmara faz aqui digamos o atendimento direto ao nível da ação social. Somos sempre organismos complementares a isso. Agora o que é que é fundamental aqui em termos da Câmara e da Junta, que são entidades digamos de poder local, é no sentido de disponibilizar algumas ferramentas que são as vezes necessárias e para que esta ação social decorra da melhor forma. Por outro lado, no concelho da [REDACTED] a articulação entre parceiros é uma coisa que acontece naturalmente. Raramente uma colega faz qualquer coisa sem antes falar com um outro para ver se ela conhece ou não a situação. Mesmo quando tem uma situação nova rapidamente comunicamos isto entre nós para saber se é conhecida de alguém, se não é, porque é que não é conhecida de ninguém, por exemplo, para nós aqui também analisarmos às vezes os nossos canais de comunicação e de como é que as coisas nos chegam. O Fórum tem muito mais um objetivo de estar focado...em fazer o diagnóstico e

potencializar os recursos existentes, por isso nós não temos atendimentos integrados com uma comissão social.

**Aluna:** Portanto a realidade que eu tenha, aqui do [REDACTED] onde resido e onde também fui técnico de uma comissão. Nós tínhamos a função de fazer o atendimento e acompanhamento às famílias. Por isso é que eu não email referi e sempre pensei que fosse uma situação semelhante, mas já percebi que não, que cada parceiro faz o seu acompanhamento, dependendo do diagnóstico social e mensalmente reúnem se discutem os casos sociais. O Fórum Social acaba por ser exatamente isso que a [REDACTED] acabou de referir é um meio para a criação do diagnóstico social e para potencializar algumas competências a nível da comunidade.

**Técnica do Município:** Acho que sim [REDACTED] vai dizendo se achar que não.

**Aluna:** Relativamente ao presidente da junta, peço desculpa, mas a entrevista está muito direcionada para as comissões sociais de freguesia, e agora vejo que há questões que não fazem sentido serem feitas. Como não conhecia o papel dos fóruns sociais junto da comunidade, por isso é que me suscitou algum interesse em conhecer o seu funcionamento.

**Técnica do Município:** Mas o espírito é o mesmo...

**Aluna:** Relativamente ao envolvimento dos presidentes de junta, existe aqui uma participação ativa, uma relação próxima? Neste caso esta questão esteja mais direcionada para a [REDACTED] no desenvolvimento das atividades que são definidas no plano de ação.

00:21:14

**Técnica do fórum:** O presidente, é presidente da União de Freguesias e o coordenador do fórum. Quando os Fóruns foram criados, foi assim que ficou definido. Enquanto presidente da união freguesias tem as funções dele, que estão legisladas, enquanto coordenador do Fórum, o Presidente tem muito o papel de mediador entre as instituições, é sempre conhecedor de todas as atividades. Portanto nunca poderemos levar atividades avante sem o seu conhecimento, porque muitas vezes também envolve algumas verbas alguns gastos. Portanto tem aqui um papel decisor também muito grande. Estão todos os parceiros ao mesmo nível em termos de decisão, pronto aqui a coordenação teria de

competir alguém, tendo em conta que são Fóruns Sociais de Freguesia, houve a opção da coordenação competir aos presidentes de cada freguesia. Em termos de planeamento das atividades, o Presidente tem um papel muito de mediador, porque enquanto Presidente de Freguesia, ele conhece toda a população, as instituições, todos os presidentes de direção, todos os diretores, todas as administrações. É preciso qualquer coisa, ele tem muito este papel de contactar, saber se é possível facultar contactos, ter aqui esta mediação, de comunicação, de levar avante.

**Técnica do Município:** Oh [REDACTED] só aqui para reforçar uma coisinha, que tem haver com a especificidade dos Fóruns, nós prezamos em termos de fórum, que quem constitui o fórum sejam as direções, raramente é um conjunto de técnicos. Por isso é que o presidente de junta é um facilitador é um comunicador fundamental porque a nós não nos interessa tanto que seja a técnica da associação A ou da associação B, é que esteja a direção dessa associação. As técnicas depois vão trabalhando no terreno, eles tomam as decisões.

**Aluna:** Nos fóruns acabam por ser sempre os presidentes e diretores, eles definem e decidem, e as técnicas executam acaba por ser um bocado esse o papel correto?

**Técnica do Município:** Sim, mas não tão dividido assim, sempre em comunicação com as técnicas.

**Aluna:** Não existe o fórum restrito, mas o alargado existe. Quais as entidades, portanto que \_\_\_\_\_ compõem \_\_\_\_\_ o \_\_\_\_\_ plenário?

**Técnica do fórum:** São 26. Nós se calhar podemos enviar.

**Técnica do Município:** Mas só para partirmos em termos gerais, nós temos desde IPSS's, organismos públicos desde a PSP e a GNR, por exemplo, conferências vicentinas, associações de pais e agrupamento da saúde, o centro de saúde, e por exemplo grupos desportivos. Por isso é muito diverso a constituição do fórum.

**Aluna:** Com que periodicidade e que existem reuniões de fórum alargado?

**Técnica do Município:** Não estão estabelecidas... dependendo um bocadinho das atividades que estão programadas e das necessidades. O que é importante é que tudo se decida no fórum, e tudo o que é feito seja partilhado no fórum. Em tempo normal, nós tentávamos uma reunião de dois em dois meses mais ou menos, 2020, mais uma vez vai ficar para a história por outras razões, mas sempre, diria que temos sempre 4 a 5 reuniões

por ano.

Aluna: Relativamente ao plano de ação existe o envolvimento de todas essas entidades na realização das atividades definidas?

**Técnica do Município:** Sim. E também as especificidades...desculpe interromper, no âmbito do Fórum [REDACTED], há aqui realmente uma especificidade porque acabamos por ter um pequenininho núcleo executivo que é o presidente do Fórum a [REDACTED] e eu. Não é propriamente executivo mas dizia, que era assim uma coordenação com três grandes chefes, que é mais ou menos assim... bastante trabalhado. Não é dizer se não houver fórum alargado ninguém decide, há coisas que vão andando para a frente.

**Técnica do fórum:** Basicamente em decisões que são necessárias tomar no imediato, era impossível reunirmos 26 parceiros.

Relativamente à periodicidade de reuniões, o grupo da ação social é o único que tem definido reunirmos de facto todos os meses, os outros grupos não, não há uma periodicidade é conforme as necessidades que vão surgindo e o planeamento daquilo que temos delineado em qualquer em prática.

Aluna: A criação do plano de ação tem o envolvimento de todas estas entidades, ou melhor os grupos mediante as suas especificidades, cada um deles dá o seu contributo para o plano de ação?

**Técnica do Município:** Não em fórum restrito, é mesmo em fórum alargado. O nosso plano de atividades é feito num fórum alargado, e depois " aplicado" nos grupos de trabalho que têm a responsabilidade de os fazer.

**Técnica do fórum** Foi numa reunião de fórum alargado, que chegamos à problemática da saúde mental, através de uma dinâmica de grupo com balões, onde cada um dos parceiros escolheu, qual a problemática que achava mais importante ser trabalhada nesta área, surgiram uma séria de problemáticas atribuímos as problemáticas que foram sugeridas a balões de cores diferentes que depois eram lançados ao ar e os parceiros tinham de segurar a problemática que achavam mais importante ser trabalhada. Foi por aí que começamos a trabalhar a saúde mental porque era a problemática mais sentida pela maioria dos parceiros.

00:31:03

**Técnica do Município:** Às vezes o que acontece, é trabalharmos em grupos o que não nos une, não é? Porque um faz assim, o outro faz assado quem faz assim faz assado... ao nível do fórum da [REDACTED] nós fomos por aquilo que nos unia a todos, isto é, era a problemática que preocupava a maioria das instituições. Por isso se calhar foi por isso que nos correu tão bem, porque não tivemos aqui a perder muito tempo em perceber o que é que uma instituição faz também nós temos que perder muito tempo. O que a Constituição faz com outra o que é a outra não faz... Não foi realmente abordamos uma problemática que é comum a todos.

**Técnica do Município:** A Câmara e a freguesia estão ambos no mesmo barco, a expressão é exatamente esta, não vem de parte da Câmara uma técnica quer dizer como é que as partes fazem, não, não é esse o objetivo... não tem também os Fóruns, nomeadamente, o Fórum da [REDACTED], não tem que responder, digamos a nada que a Câmara ou a Rede Social imponha, não está para fazer aquilo que a Rede Social impõe, mas por exemplo, a Rede Social antes de fazer o Plano de Ação, Plano de Desenvolvimento, ouviu todos os Fóruns. Fizemos sessões com todos os fóruns, no sentido de eles também nos darem, a nós Câmara, que estávamos a fazer o diagnóstico, as problemáticas por eles sentidas. Os Fóruns têm toda a liberdade, o técnico da Câmara está mesmo só para ajudar às vezes a "amarrar" digamos algumas redes, alguns fios, não é? Porque se não daqui nada teríamos um Fórum cada um para seu lado, não é esse o objetivo, é de apertar os fios da rede social para que ninguém fique de fora, é esse o objetivo dos fóruns, não é. O apoio técnico é evidente que a Feira tem esta mais valia que é a própria junta de freguesia ter um técnico de intervenção social

**Aluna:** A técnica do Fórum (JF) acaba por ser quem dinamiza as atividades planeadas? Fale um bocadinho das suas funções.

**Técnica do fórum:** Não sou sozinha, nós temos muito esta divisão de meio, meio...No que respeita ao Fórum, a questão do email sou eu que giro, a convocação de reuniões, sou eu que envio aos parceiros, mas depois há sempre esta divisão de tarefas, não recai tudo sobre mim e dividimos mesmo funções com as outras instituições que fazem parte do Fórum. Caso esteja bastante tarefa e que peça a um parceiro, para contactar os restantes elementos do Fórum, porque não responderam à convocatória...há muita esta divisão de

tarefas.

**Aluna:** Relativamente aos workshops de capacitação? Foi um dos fatores que me suscitou bastante interessante. Como é que tem sido o funcionamento dos workshop's de capacitação, quais os feedbacks dos participantes?

**Técnica do Município:** Oh ■■■■, eu tenho aqui alguma dúvida quando se dirige a estes workshop's de capacitação, está a falar daqueles que foram promovidos pela Rede Social que fórum promovidos para três universos: agentes políticos, agentes associativos (...) estou a dizer isto porquê, o Fórum da Feira num encontro que fez sobre, neste caso, da saúde mental no último ano, também teve alguns workshops, pronto e era isso, que era isso...

**Aluna:** Então expliquem-me sff!

**Técnica do Município:** Eu vou explicar os da Rede Social/Câmara e depois a Mariana, se calhar explica os do Fórum da ■■■■

A Rede Social da ■■■■ quando implementou esta metodologia dos Fóruns Sociais, percebemo-nos que estávamos todos muito habituados a estarmos dentro da nossa caixa. Isto é quem fazia Rendimento Social de Inserção, fazia Rendimento Social de Inserção; um dirigente associativo, era um agente associativo e não tinha que se preocupar com as questões sociais, pronto, e fomos nos apercebendo aqui, para conseguiríamos alguma coisa em comum.

Teria que haver aqui um paradigma também ele comum... um paradigma de intervenção, e então foi a esse nível que a câmara através da rede social fez um plano de capacitação, que apostou muito digamos em ser feito em três partes, mas com os mesmos conteúdos. E o conteúdo foi sempre foi sempre o que é desenvolvimento social, participação cidadania e a governança local. Foi feito com a ajuda do Professor Roque Amaro que esteve presente e a formação era feita só para técnicos, pois tínhamos uma outra que era só para dirigentes associativos e outra só para os políticos. Neste caso para os presidentes das juntas de freguesia.

Esta foi a capacitação e tem sido um bocadinho a este nível. Tivemos essa fase de

capacitação, pois vimos também como Universidade Católica a necessidade de fazermos aqui uma pós-graduação, nesse sentido, foi feito um protocolo entre a Câmara e a Universidade Católica, para que técnicos do concelho fizessem essa pós-graduação ao nível do terceiro setor, pronto, também ainda está a decorrer. Esta capacitação tem sido sempre feita um bocadinho à medida, daquilo que a Rede Social vai precisando e que se vê que é mais importante não é dinâmica eu corria bem precisando perceber que é mais importante, por exemplo, a uma dada altura apercebo-nos que a capacitação das IPSS's em situação de crise é fundamental, se os técnicos não estiverem capacitados para esta gestão mais profissional, nós corremos o risco de em termos de direções já um bocadinho obsoletas, de pessoas que sempre foram da direção já eram da Conferência Vicentina pois passaram vários mandatos nas IPSS's, e efetivamente a Segurança Social vai exigindo que estas IPSS's tenham cursos técnicos, mas depois é muito difícil esta comunicação entre os dirigentes e os técnicos. Por isso às vezes nós (Rede Social) tentamos aqui ser facilitadores. Esta é uma parte que está no Plano da Rede Social.

**Técnica do fórum:** No âmbito dos Fóruns, os dois únicos workshops que tivemos... Nós quando começamos a trabalhar esta temática da saúde mental, a promoção e literacia em saúde mental, foram começando a surgir algumas instituições da [REDACTED] e não só da [REDACTED] que foram tendo também interesse em colaborar connosco em algumas atividades. E foi o que aconteceu no Dia Mundial da Saúde Mental do ano passado, 2020, em que a [REDACTED] [REDACTED] que é uma instituição do concelho de [REDACTED] mas que não faz parte do nosso fórum, porque ela fica situada numa freguesia que não pertence à área geográfica desta união de Freguesias/Fórum Social, quiseram-se associar as atividades que já tinham sido planeadas para este dia, era um debate na rádio, e eles quiseram associar se a esta celebração, e atividades que íamos fazer, com dois workshop's. Portanto, foram 2 workshop's organizados pela [REDACTED] que se inseriram na celebração deste dia mundial da Saúde Mental. Foi uma atividade conjunta entre Fórum Social e uma instituição externa, posso dizer, que o primeiro workshop foi acerca do "Desenvolvimento e Aplicação de Projetos na área do Saúde Mental" muito direcionado para esta questão da submissão das candidaturas a fundos ou programas que vão existindo; e o segundo workshop foi sobre a "Promoção da Saúde Mental: a prática do Mindfulness" de que forma está interligada as práticas de mindfulness e as mais valias para a saúde mental.

**Técnica do Município:** Ao fim ao cabo, as atividades que vamos tendo, debates, programas na rádio, não tem o nome de workshop, mas tem muito esta vertente informativa, de ensino, uma educação não formal.

**Aluna:** E são muitas as atividades que vão fazendo nesse sentido? Não sei se me vou disponibilizar o plano de ação ou não, mas estou curiosa porque hoje fiquei com uma ideia mais presente sobre as diferenças que existe entre as comissões e os fóruns.

**Aluna:** Existe o envolvimento de outras instituições para além daquelas que fazem parte dos fóruns alargados?

00:44:51

**Técnica do Município:** Mais uma vez voltamos à especificidade de cada fórum nós, ao nível das empresas temos tido ainda alguma dificuldade de participar, mas acho que há já algumas empresas a participar noutros fóruns, noutras freguesias, na [REDACTED] ainda não temos muito essa essa envolvência por um lado, por outro lado o que é nós vamos tendo muito por parte das empresas, é alguma responsabilidade social. Há projetos concretos em que alinham (as empresas) apoiam aquele projeto, muito concreto para melhoria de condições habitacionais, por exemplo para aquisição às vezes por um material específico para alguém, pronto mais neste projeto muito concretos.

É assim, eu não consigo dizer mal das CSF, se há legislação bem feita e pensada, é a legislação da Rede Social. Agora depois do que tornou na prática é que realmente nem sempre a legislação... o fato de ser um bocadinho mais rígida, não ele dá essa possibilidade de ouvir todas as pessoas, essa é a mais valia do fórum. Por outro lado, temos também fóruns onde participam pessoas individualmente, pessoas que pelo seu desempenho na freguesia e pelas preocupações que têm, também participam nos fóruns. Nós ainda não temos nenhum cidadão isolado que participe de fórum da [REDACTED], mas não quer dizer que venhamos a ter.

**Aluna:** Eu também não tenho nada contra as CSF, até pelo contrário, até porque fui técnica de uma comissão social e adorei, foi um trabalho que eu gostei mesmo muito de fazer e foi graças a esse trabalho vim tirar este mestrado, e que neste momento estou aqui a falar convosco. Mas realmente acho que existem algumas restrições que limitam muito

o trabalho, nomeadamente, a obrigatoriedade da entidade integrar no CLAS, para mim não faz sentido, uma entidade que queira contribuir para o desenvolvimento da sua freguesia obrigatoriamente tenha que fazer parte do CLAS, se considerarmos o tamanho de alguns territórios e os seus serviços inerentes, em que todos quisessem contribuir para o desenvolvimento da sua freguesia, seria, penso eu, impossível de gerir tantas entidades num CLAS atendendo ao tamanho dos territórios. Este foi um dos motivos que me despoletou para perceber o funcionamento dos Foruns.

**Aluna:** E agradeço muito a vossa disponibilidade, hoje fiquei com uma ideia mais clarificada acerca do trabalho desenvolvido pelos Fóruns Sociais, sobretudo, o da [REDACTED]. Provavelmente vou ter aqui mais dúvidas e vou acabar por entrar em contato convosco novamente. De qualquer forma agradeço vos muito. Para já não tenho questões aqui mais a fazer, mas depois trabalhar as dúvidas acabam por surgir.

**Aluna:** Só uma coisa nos anexos, eu posso utilizar esses documentos e tirar tudo o que seja de identificação dos documentos?

**Técnica do município:** É melhor não, não falamos com as instituições...se nos tivesses um fórum alargado marcado para breve, era uma questão de falarmos com os parceiros, nos por acaso tivemos um fórum quando tivemos a informação que a [REDACTED] queria falar connosco, eramos para ter abordado sobre esse assunto no fórum alargado, mas como ainda não tínhamos muito, não sabíamos muito no concreto e deixamos as coisas em andar.

**Aluna:** Não há problema algum nisso, por isso é que também vos quis perguntar. Obrigada mais uma vez, fico a aguardar o envio da documentação.

## **Apêndice 7**

### Grelha de Análise de Conteúdos

### Grelha de análise de conteúdos

Categorias de análise	CSF – Localidade Centro	FSF – Localidade Norte Entrevista 1	FSF-Localidade Norte Entrevista 2
Identificar e compreender o <b>funcionamento e procedimentos</b> efetuados.	<p>“(…) a técnica anterior da CSF, sempre incutiu a existência de um <b>gestor de caso</b>, no sentido, de não ser só ela, de modo, a ter sempre aqui o apoio de uma das Técnicas referente à área que estamos a trabalhar que ficasse responsável por esse caso.”</p> <p>“(…)nas <b>reuniões de Núcleo Executivo</b>, eu levo aquelas situações que naquele mês, 2 meses vieram ao atendimento ou foram sinalizadas (…)</p> <p>o NE tem conhecimento (…)</p> <p>acaba por ajudar a pensar na intervenção (…)</p> <p>“(…) essa informação só é espelhada em NE para conhecimento das outras técnicas e para ver se existe <b>outra intervenção</b> que possa ser feita.”; “as</p>	<p>“(…) o que ele (Professor Roque Amaro/consultor) entende por Fóruns, ele próprio diz que “é <b>um novo modelo de governação, partilhada e participativa</b>” é um novo modelo a tentar que as pessoas criem essa responsabilidade pelo local onde vivem ou tem a sua atividade (…)</p> <p>investimos de 2013 a 2017, <b>foram 4 anos de capacitação</b> séria de agentes associativos, diretores técnicos, presidentes de juntas dirigentes de IPSS’s (…)</p> <p>“(…) têm estes objetivos (…)</p> <p>que tem haver com a mobilização, o processo de <b>contribuir para a mobilização dos parceiros, a partilha de responsabilidades essencialmente</b>...e este é agora o nosso grande objetivo para os próximos anos, é</p>	<p>“Nós optamos no Fórum da Feira iniciar com as IPSS’s (…)</p> <p>medida que foi fazendo o seu diagnóstico percebeu que havia (…)</p> <p>conjunto da população que não estava representada no fórum, (…)</p> <p>por exemplo as associações de pais (…); associações juvenis (…); desportivas; culturais e que eram importantes (…)</p> <p>por forma a que o fórum possa ter um parecer e um conhecimento do território mais abrangente (…)</p> <p>“Entretanto seguiu esta parte efetuarem o <b>diagnóstico</b> do território. E seguiu também a metodologia de um grupo, digamos o <b>fórum alargado</b> e depois de um <b>grupo</b></p>

	<p><b>reuniões plenárias</b> temos reunido uma vez por ano, porque 2018 e 2019 foram anos atribulados, está previsto duas por ano (...)aliás vai sempre a Plenário para aprovação.” Os <b>atendimentos</b> por norma faço sozinha, a não ser que careca de algum acompanhamento; as <b>visitas domiciliárias</b> nunca faço sozinha, vai ser um Técnico do Núcleo Executivo.” “Há uma técnica responsável (município) que acompanha o serviço efetuado pela CSF”.</p> <p>“O <b>Plano de Ação</b> foi a primeira vez que fizemos este ano. Nós não tínhamos o hábito de fazer o Plano de Ação, eram atividades que já eram feitas e que foram sempre criadas, mas que não estavam explanadas em nenhum documento.”</p>	<p>passar um desenvolvimento social para um desenvolvimento sustentável, ou seja, além das questões sociais ir mais longe com os Fóruns e nalguns já estamos a ir, quer a questão do ambiente, quer a questão dos transportes (...)”</p> <p>“Nós aqui (município) fazemos atendimento também um dia por semana e depois cada técnica tem a sua freguesia, vai fazendo esse <b>atendimento, acompanhamento, visitas domiciliárias</b> em conjunto com os outros parceiros que estão na respetiva freguesia.”</p> <p>“Temos <b>fóruns alargados, fóruns restritos e temos grupos restritos nos fóruns</b>, funcionam de acordo com a problemática que se está a tratar, a questão do envelhecimento por exemplo, pode ter um projeto na área do envelhecimento, podem fazer parte do grupo a IPSS, a junta de freguesia...estes grupos restritos nunca são fixos, tem haver com a</p>	<p><b>restrito</b> para a constituição execução das atividades. (..) Nós, entretanto, também tivemos que mudar o rumo porque percebemos que a questão deste grupo restrito não era digamos, a melhor metodologia... porque as problemáticas que o fórum ia definindo para trabalhar, haviam instituições, que eram pertinentes num sítio e não tão pertinentes num outro. Então fomos rever esta questão do grupo restrito, e chegamos à conclusão (...) que melhor seria efetivamente constituir grupos de trabalho, tendo em conta as atividades (...) e por isso temos <b>três grupos de trabalho. (Técnica do município)</b></p> <p>“Os nossos grupos de trabalho, definem tudo aquilo que fazem, planeiam e querem executar, depois</p>
--	---	---	--

		<p>temática que se está a tratar e há depois o fórum alargado que é composto por todos aqueles que quiserem, que tem alguma intervenção na comunidade.”</p> <p>“Não fazem parte do CLAS (entidades, pessoas individuais, grupos de jovens), mas fazem parte do Fórum e têm um papel ativo naquela comunidade.”</p> <p>“Depende, mas normalmente, <b>uma vez por mês reúne o grupo mais restrito</b>, dependendo daquilo que se tiver a tratar e <b>de 2 em 2 meses o grupo alargado</b>, portanto do mesmo Fórum Social, estas reuniões são debatidas as problemáticas identificadas ou determinado projeto concreto (...)”</p>	<p>reúnem-se com o Fórum Alargado, composto por todas as instituições para operacionalizar digamos assim as coisas. Portanto não trabalham individualmente.” <b>(Técnica do Fórum)</b></p> <p>“Nós em termos de Fórum, Fórum social, somos vários parceiros e entidades, <b>não fazemos atendimento e acompanhamento social enquanto Fórum</b>. Cada entidade parceira do Fórum que tenha competência para atendimento e acompanhamento social, faz sim, atendimento e acompanhamento à população, as famílias e têm um espaço próprio.” <b>(Técnica do Fórum)</b></p>
--	--	---	--

<p>Conhecer e compreender de que forma os <b>recursos</b> são utilizados</p>	<p>“...ajuda (o Presidente da CSF) a travar algumas batalhas, por exemplo, contactos que temos de fazer, ele fá-los diretamente com a primeira linha, por ser mais rápido na intervenção.”</p> <p>“após a avaliação de diagnóstico é feita uma análise dos <b>recursos que existem na comunidade</b> que possam ser utilizados para fazer face as necessidades da mesma.”</p> <p>“É importante haver estas reuniões e haver esse trabalho com o NE para <b>desbloquear</b> alguns entraves à intervenção.”</p>	<p>“(...) nós (município) temos um número considerável de técnicas de Serviço Social e cada uma delas tem um número de freguesias em que todas as semanas, <b>um dia por semana</b>, faz atendimento nessa freguesia, o que é que isso permitiu? Essa deslocalização permitiu que estivessem também <b>mais próximas dos Presidentes de Junta, das IPSS’s, das Associações e, portanto, também facilitou este trabalho dos Fóruns se pudesse abrir no terreno.</b>”</p> <p>Estávamos a falar das habitações partilhadas que foi uma das hipóteses que surgiu primeiro num Fórum, mas que, entretanto, já foi replicado em mais dois Fóruns...esta questão da replicabilidade também é importante, eles <b>vão tendo contacto um com os outros, partilham experiências que resultam e que não resultam e isto também faz parte da capacitação</b>, o que também é</p>	<p>“(...) temos o Fórum Social Alargado, que se divide em três grupos de trabalho: temos o <b>grupo da ação social</b>, composto por alguns parceiros do Fórum alargado, onde nos reunimos mensalmente para a discussão de casos específicos, por exemplo de famílias que estão a ser acompanhadas pelas diversas instituições e reunimos para debater as estratégias de intervenção, o acompanhamento que é feito a essa família. Não temos nenhuma ficha própria porque cada instituição utiliza o seu próprio modelo. Depois é que nos reunimos para discutir caso a caso, delineamos estratégias, definimos que é o técnico de acompanhamento quem é o gestor de processo, esse tipo de questões.</p>
--	--	--	---

		<p>importante. Então num determinado fórum, a paróquia tinha uma casa, a junta de freguesia fez as obras nessa casa, o centro social ficou responsável pela gestão dessa resposta que não está contratualizada por ninguém, portanto é de gestão do Fórum Social, e portanto tem três pessoas, uma casa com 3 quartos, do sexo masculino, a residirem na mesma habitação, conseguiu-se ali, resolver o problema a questão habitacional de 3 senhores, não se iria resolver de outra forma.”</p> <p>“Temos outros projetos, por exemplo, as mercearias sociais, que nós também desenvolvemos em algumas freguesias, ao invés de termos o cabaz, o programa alimentar, temos as mercearias em que as pessoas têm um crédito e acedem aos produtos que lhes fazem mais falta ao invés de darmos sempre o açúcar, a massa, o arroz, se calhar nem há pessoas que gastam o</p>	<p>Temos também um <b>grupo de literacia em saúde mental</b> que é o grupo que tem feito este planeamento das atividades que temos vindo a levar a cabo no âmbito da promoção da literacia em saúde mental; (...) <b>grupo das atividades ocupacionais</b>, cujo o objetivo é tentarmos incrementar nesta área geográfica algumas atividades ocupacionais para pessoas com experiência em doença mental. <b>(Técnica do Fórum)</b></p>
--	--	---	--

		<p>açúcar, mas levam-no na mesma. Aqui não, as pessoas vão e têm um determinado crédito e levam os produtos que lhes fazem mais falta.”</p>	
<p>Envolvimento e participação dos <b>parceiros</b></p>	<p>“Existe uma <b>boa articulação</b> entre os Técnicos do Núcleo Executivo e o Presidente, <b>verifica-se um bom trabalho em rede.</b>” “(...) <b>contacto</b> diretamente a Técnica responsável, não se espera pela reunião (NE), atua-se no <b>imediato.</b>” “<b>O interesse é igual por todos...</b>por exemplo, se preciso de fazer uma visita domiciliária a idosos, eu contacto as Técnicas dos Centros Sociais e elas estão disponíveis para ir, ou algo de saúde, ligo à enfermeira, e está sempre disponível para me dar alguma informação adicional. (...) A Técnica referente à área que estamos a trabalhar (idosos, crianças, saúde) fica</p>	<p>Nós temos sorte, nós temos <b>53 IPSS’s</b> (..) tempos um terreno muito coberto por Técnicos de Ação Social, ou seja, a Ação Social em si, não está centrada aqui no Município, está centrada nessas IPSS’s, como disse à bocado, nós <b>temos 14 SAAS</b> protocolados com a Segurança Social, portanto o concelho está coberto e a <b>ação social é da responsabilidades deles</b>, nós colaboramos, <b>somos parceiro, trabalhamos sempre em conjunto</b>, nunca trabalhamos sozinhos determinado caso, nunca é tratada só pela Câmara ou pela IPSS, é uma cultura que surgiu dos trabalhos dos Fóruns. Há um trabalho em rede a partir dos Fóruns.</p>	<p>“(...) a especificidade dos Fóruns, nós prezamos que quem constitui o fórum sejam as direções, raramente é um conjunto de técnicos. Por isso é que o presidente de junta é um facilitador é um comunicador fundamental porque a nós não nos interessa tanto que seja a técnica da associação A ou da associação B, é que esteja a direção dessa associação. As técnicas depois vão trabalhando no terreno, eles tomam as decisões.” <b>(Técnica do Município)</b></p> <p>“Os nossos grupos de trabalho, definem tudo aquilo que fazem, planeiam e querem executar, depois</p>

	<p><b>responsável por esse caso.”</b> “(...) as visitas domiciliárias nunca faço sozinha, vai sempre um Técnico do Núcleo Executivo.”</p> <p>(envolvimento das entidades que compõem o plenário) - Sim, “o Banco Alimentar é feito em parceria com o Grupo Socio Caritativo que está em Plenário, o apoio ao peregrino é feito em parceria com o COGE do Agrupamento de Escolas que também está no Plenário, os cabazes de Natal é com o Núcleo Executivo e o Dia da Educação, engloba todas as escolas e Centros Sociais que também estão no Plenário.”</p>	<p>É obvio que as Técnicas do Município fazem atendimento, mas há logo essa articulação. Nós enquanto Município temos quase 800 fogos de habitação social no concelho e aí sim, é da responsabilidade do Município, são as nossas Técnicas que fazem acompanhamento. Os SAAS fazem RSI e ação social do território. “</p>	<p>reúnem-se com o Fórum Alargado, composto por todas as instituições para operacionalizar digamos assim as coisas. Portanto não trabalham individualmente.” <b>(Técnica do Fórum)</b></p>
<p><b>Dificuldades</b> sentidas pelos Técnicos</p>	<p>“É que os processos já estavam a meio (na sua integração na CSF), e pegar as vezes os processos a meio, é complicado, porque nós não</p>	<p>“Foi um trabalho muito duro de capacitação e acho que quer sejam fóruns sociais, CSF/CSIF só conseguem avançar se as pessoas estiverem capacitadas para isso. Não</p>	<p>“Foi o último (fórum) a ser implantado, (...) estamos a falar de uma união de freguesias muito grande, com</p>

	<p>conhecemos o que está para trás, o que acontecia é que não tinha tempo para perguntar as colegas o que já tinha sido feito e o que não tinha sido feito, o que me obrigava a ter muito mais cuidado na intervenção.”</p>	<p>conseguimos que as pessoas entendam intervenção social, é complicado, se isso não for desmistificado, trabalhado, foi aquilo que sempre nos fez andar a recuar, as pessoas não estavam preparadas para isso.”</p> <p>“Não faz ideia do que é a dificuldade num Fórum fazer com que um único Fórum Social de Freguesia atribui-se um único cabaz de Natal as famílias, porque havia o cabaz de Natal da Junta, depois o cabaz de Natal da IPSS, depois o cabaz de Natal do grupo da paróquia, e portanto, isto não faz sentido, as pessoas tem mesmo que deixar de pensar em si enquanto entidade e na promoção única da entidade e pensar numa logica mesmo de <b>redistribuição dos recursos, do aproveitamento dos recursos, porque é que não podem ter um cabaz de Natal melhorado, ao invés de três(...)</b>Cada</p>	<p>muitos parceiros, com uma elevada densidade populacional.”</p>
--	---	---	---

		<p>parceiro tinha o seu “pobre”, digamos assim, a sua família, eu acho que as pessoas...eu costumo dizer, que parece que as pessoas precisam que hajam pessoas em dificuldades para continuarem a sua atividade e portanto, há vezes que não se esforçam no sentido da sua <b>promoção.</b>”</p> <p>“Não vou dizer que nos 21 Fóruns é tudo uma maravilha, claro que não é, claro que continua haver Presidentes de Junta que nós temos de estar ali permanentemente a espicaçar, “isto tem de ser assim, porque se não há menos financiamento” “os problemas tem de ser resolvidos aqui, vocês tem recursos” é preciso um trabalho da nossa parte maior em algumas freguesias ainda...os presidentes de junta, nós temos aqui alguns há 12 anos e portanto é uma cultura difícil esta dos presidentes de junta, não é fácil, mas</p>	
--	--	---	--

		tem havido uma abertura, mesmo que em alguns casos pareça pouca, tem havido uma mudança, e isso é importante.”	
<b>Expectativas</b> dos Técnicos relativamente à sua prática profissional	<p>“Acredito que a CSF se mantenha no terreno, há um feedback positivo da comunidade, existe sempre um amigo, um vizinho que encaminha para este serviço, nem que seja para o preenchimento de requerimentos da Segurança Social, uma vez que a comunidade tem uma qualificação baixa.</p> <p>Já implementamos a CSF a alguns anos, a comunidade já conta com este serviço, portanto, julgo que é para se manter.”</p>	“(…) é passar um desenvolvimento social para um desenvolvimento sustentável, ou seja, além das questões sociais ir mais longe com os Fóruns e nalguns já estamos a ir, quer a questão do ambiente, quer a questão dos transportes (...)”	

## **Anexos**

**Anexo 1**

Plano de Ação da CSF 2020

Plano de ação da Comissão Social de Freguesia de [REDACTED]  
[REDACTED]

[REDACTED], 27 de Janeiro 2020

## Enquadramento

A Comissão Social de Freguesia da [REDACTED], foi criada em 2010, exercendo funções de proximidade com a população residente na União de Freguesia de [REDACTED]. Esta Comissão Social de Freguesia estabelece uma parceria efetiva entre várias instituições e serviços públicos e privados.

O presente documento destina-se à exposição sintética das atividades que a Comissão Social de Freguesia, pretende desenvolver no ano de 2020. Só programando as atividades com antecedência, as atividades é que se poderá fazer, posteriormente, uma avaliação mais correta das atividades realizadas.

De salguardar que as atividades espelhadas, neste plano, poderão sofrer alterações, por motivos alheios à Comissão social de Freguesia. Caso existam alterações, as mesmas serão espelhadas no relatório de avaliação do próximo ano civil.

Plano de ação da Comissão Social de Freguesia [REDACTED]

[REDACTED], 27 de Janeiro 2020

Plano de ação da Comissão Social de Freguesia de [REDACTED]  
[REDACTED], 27 de Janeiro 2020

Projeto	Data Início/Fim	Grupo alvo	Área geográfica de intervenção	Eixo de Intervenção	Objetivos/tarefas a desenvolver
<b>Atendimento/Encaminhamentos</b>  <b>Entidade Promotora:</b> Comissão Social de Freguesia	2020	Comunidade em geral	União de Freguesias [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Apoio no Preenchimento de Requerimentos; Encaminhamento e acompanhamento para outras entidades públicas e ou IPSS;
<b>Dia da Educação</b>  <b>Entidade Promotora:</b> Comissão Social de Freguesias	Junho 2020	Crianças em idade escolar	União de Freguesias [REDACTED]	Infância e Juventude	Dia aberto a todas as crianças que frequentam as escolas da união de freguesia, com atividade lúdicas educativas, incorporadas na Expo- Fago
<b>Visitas Domiciliárias</b>  <b>Entidade Promotora:</b> Comissão Social de Freguesias	2020	Agregados familiares sinalizados ou acompanhados pela Comissão Social de Freguesia	União de Freguesias [REDACTED]	Intervenção social de Proximidade	Acompanhamento das dinâmicas familiares; Acompanhamento e ou levantamento das necessidades habitacionais das famílias acompanhadas.
<b>Cabazes de Natal</b> <b>Entidade Promotora:</b> IMOSA	Dezembro de 2020	Famílias carenciadas	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Distribuição de um cabaz de Natal com Géneros Alimentares e/ou de Bens de Primeira Necessidade, a dez famílias da União de Freguesias [REDACTED]

Plano de ação da Comissão Social de Freguesia de [REDACTED]  
[REDACTED], 27 de Janeiro 2020

<b>Apoio Psicossocial</b> <b>Entidade Promotora:</b> Comissão Social de Freguesias	2020	Comunidade em Geral	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Acompanhamento e apoio psicológico e social das famílias sinalizadas à Comissão Social de Freguesias
<b>Apoio aos Peregrinos</b> <b>Entidade Promotora:</b> COJ da Caritas Diocesana de Coimbra;	Maio 2020	Peregrinos de Fátima	União de Freguesias de [REDACTED]	Promoção da Saúde	Prestação de cuidados médicos e alimentares aos Peregrinos de Fátima.
<b>Passeio Sénior</b> <b>Entidade Promotora:</b> Junta de Freguesia [REDACTED]	Maio 2020	População Idosa	União de Freguesias de [REDACTED]	Envelhecimento	Criação de momentos de convívio entre a população sénior.
<b>PO APMC – Programa Operacional de Apoio às Pessoas mais Carenciadas</b> <b>Entidade Promotora:</b> Instituto da Segurança Social	2020	Famílias carenciadas	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Apoio alimentar a famílias carenciadas
<b>AMPRHA – Programa de Apoio Municipal para Adaptação e Requalificação de Habitações</b> <b>Entidade Promotora:</b> Município de [REDACTED]	2020	Famílias sinalizadas pela Comissão Social de Freguesia	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Apoio à requalificação de habitações degradadas do Município de [REDACTED]
<b>Banco alimentar</b> <b>Entidade Promotora:</b> Banco alimentar Leiria-Fátima	Maio e/ou junho de 2020; Novembro e/ou Dezembro 2020	Comunidade em geral	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Realização de duas campanhas de recolha do Banco Alimentar.

Plano de ação da Comissão Social de Freguesia de [REDACTED]  
[REDACTED], 27 de Janeiro 2020

<b>Relatórios Trimestrais</b> <b>Entidade Promotora:</b> Município de [REDACTED]	Abril, Julho, Outubro e Janeiro de 2020		União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Realização de quatro relatórios trimestrais, onde espelhe a realidade do trabalho realizado pela Comissão Social de Freguesia
<b>Reunião de Plenário da                  Comissão Social de                  Freguesias</b> <b>Entidade Promotora:</b> Comissão Social de Freguesias	Março, Abril de 2020	Instituições com acento em reunião da Comissão Social de Freguesias	União de Freguesias de [REDACTED]	Intervenção Social de Proximidade	Apresentação do balanço das atividades de desenvolvidas em 2019; Apresentação dos encaminhamentos realizados em 2019; Balanço da intervenção da Comissão Social de Freguesias em 2019.
<b>Desfile de Carnaval</b> <b>Entidade promotora:</b> Junta de Freguesia de [REDACTED], [REDACTED]	Fevereiro 2020	Crianças e Jovens a frequentarem um estabelecimento de ensino	União de Freguesias de [REDACTED]	Infância e Juventude	Realização de um desfile de Carnaval.

**Anexo 2**

Regulamento da CSF

Hoje, conceitos como pobreza ou exclusão social são fenómenos cada vez mais presentes e enraizados na sociedade Portuguesa e Europeia, atingindo proporções alarmantes que necessitam de uma intervenção imediata. As populações mais vulneráveis a esta situação são: as pessoas idosas, as pessoas com deficiência, os emigrantes, crianças e jovens em risco, entre outras situações igualmente preocupantes.

Neste contexto, surge a rede social que se reflete, fundamentalmente, no conceito de parcerias entre as várias Instituições e Serviços concelhios. A rede social foi criada para fazer face a estes problemas que atingem transversalmente a sociedade portuguesa.

Como consequência, surge a **Resolução do Conselho de Ministros n.º 197/97** de 18 de Novembro que **impulsionou o trabalho de parceria alargada**, incidindo na planificação estratégica de desenvolvimento social, através da participação activa de uma equipa transdisciplinar, que promova a nível local esse trabalho de parceria e, desta forma, contribua para a erradicação da pobreza e da exclusão social.

Perante esta **nova situação surge o Decreto de Lei n.º 115/2006 de 14 de Junho**, que **pretende constituir um novo tipo de parceria entre entidades públicas e privadas**. Este Decreto de Lei n.º 115/2006 baseia-se na **igualdade entre os parceiros, no respeito pelo conhecimento, pela identidade, potencialidades e valores intrínsecos de cada um, na partilha, na participação e na colaboração, com vista à conformidade de objectivos, à concertação das acções desenvolvidas pelos diferentes agentes locais e à optimização dos recursos no território**.

Não obstante, para isso é preponderante que no planeamento social de carácter local, assim como na rentabilização dos recursos concelhios, estejam presentes medidas e acções definidas para esse propósito: o Plano para a Acção, Crescimento e Emprego (PNACE); o Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI); o Plano Nacional de Emprego (PNE); o Programa Nacional de Política de Ordenamento do Território (PNPOT); o Plano Tecnológico (PT); o Plano Nacional de Saúde (PNS); o Plano para a Acção e Integração para Pessoas com Deficiência e Incapacidades (PAIPDI); o Plano Nacional para a Igualdade (PNI); o Plano

Nacional de Combate à Violência Doméstica (PNCVD) e a Estratégia Nacional de Desenvolvimento Sustentável.

Por outro lado, para que a **operacionalização desses planos seja uma realidade, é necessário que a Comissão Social da Freguesia da [REDACTED] (CSF) adopte, em consonância, à semelhança dos objectivos, premissas e sistema de informação do Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI), um sistema de informação que actue e se preocupe para que esse sistema prolifere numa dimensão local e concelhia.** Este plano representa um compromisso do Estado Português com a União Europeia para a promoção da inclusão na Europa, cujo instrumento de operacionalização, por excelência, é a rede social.

A **rede social** assume-se como um **modelo de organização e de trabalho em parceria** que traz uma maior eficácia, eficiência nas respostas sociais e rapidez na **resolução dos problemas concretos dos cidadãos e das famílias.** Desta rede fazem parte os **Conselhos Locais de Acção Social (CLAS), Comissões Sociais de Freguesia (CSF) e Comissões Inter Freguesias (CIF)** – órgãos da rede social. Estes órgãos assumem as medidas indispensáveis à continuidade dos objectivos e das acções de intervenção, no âmbito da rede social. No entanto, é **a Comissão Social de Freguesia cuja importância nos reporta. Dada a importância deste órgão, a Comissão Social da Freguesia [REDACTED] [REDACTED] reger-se-á pelas cláusulas que se seguem.**

#### **Artigo 1º (Natureza)**

1. A Comissão Social de Freguesia da [REDACTED] é um órgão local de concertação e congregação de esforços, funcionando como um espaço privilegiado de diálogo e análise dos problemas, visando a erradicação ou atenuação da pobreza e exclusão social pela promoção do desenvolvimento social local;
2. A Comissão Social de Freguesia da [REDACTED] é constituída por entidades públicas e privadas com ou sem fins lucrativos, com intervenção directa ou indirecta na área social e que a ele adiram de livre vontade;
3. A Comissão Social de Freguesia [REDACTED] baseia-se num trabalho de parceria alargada, efectiva e dinâmica e visa o planeamento estratégico

da intervenção social local, que articula a intervenção dos diferentes agentes locais para o desenvolvimento social;

4. As decisões tomadas na Comissão Social de Freguesia da [REDACTED] devem, numa lógica de compromisso colectivo, constituir indicações que influenciem as tomadas de decisão de cada um dos parceiros.

### **Artigo 2º (Objectivos)**

1. Combater a pobreza e a exclusão social, promovendo a inclusão e coesão sociais;
2. Promover o desenvolvimento social integrado através da implementação do planeamento integrado e sistemático, que potencie sinergias, competências e recursos;
3. Contribuir para a concretização, acompanhamento e avaliação dos objectivos do Plano Nacional de Acção para a Inclusão (PNAI);
4. Garantir a integração dos objectivos da promoção para a igualdade de género, constantes do Plano Nacional para a Igualdade (PNI), nos instrumentos de planeamento;
5. Garantir uma maior eficácia e uma melhor cobertura e organização do conjunto de respostas e equipamentos ao nível local;
6. Criar canais regulares de comunicação e informação entre os parceiros e a população em geral.

### **Artigo 3º (Composição)**

A Comissão Social da Freguesia da [REDACTED] é composta por:

1. Junta de Freguesia;
2. Representantes de Serviços nas Áreas do Emprego, Segurança Social, Educação, Saúde, Justiça, Administração Interna, Obras públicas e ambiente;
3. Entidades sem fins lucrativos (Associações Empresariais, Sindicais, de Desenvolvimento Local, Humanitárias, Culturais e Recreativas, IPSS, Organizações

Não Governamentais e outras Entidades do Sector Cooperativo e Social) e com fins lucrativos com intervenção directa ou indirecta na área social;

4. Grupos Comunitários Organizados representativos de Grupos da População;
5. Qualquer pessoa disposta a contribuir de modo relevante para o desenvolvimento social local, nomeadamente através dos seus conhecimentos técnicos, intervenção comunitária ou amplitude económica.

#### **Artigo 4º (Constituição)**

As adesões de novos membros são concretizadas em formulário próprio, nomeando um representante, sendo posteriormente deliberadas em sessão plenária, ficando registadas em Acta assinada por todos os parceiros presentes.

#### **Artigo 5º (Formas de Funcionamento)**

1. A Comissão Social de Freguesia é presidida pelo Presidente da Junta de Freguesia que dinamiza e convoca o respectivo plenário. Caso isso não seja possível, a Presidência é assumida por um dos membros da CSF, eleito de dois em dois anos, pela maioria das entidades que a compõem, tendo a Junta de Freguesia de indicar um representante para a CSF;
2. As reuniões da Comissão Social de Freguesia da [REDACTED] são convocadas pelo Presidente com a antecedência mínima de 15 dias;
3. Em casos de justificada urgência a convocação poderá ser feita por fax ou por correio electrónico, com a antecedência mínima de 3 dias;
4. Da convocatória deve constar a ordem de trabalhos, bem como a data, hora e local da reunião;
5. A CSF funciona em plenário, composto pelos representantes de todos os seus membros;
6. Para o bom exercício das suas competências, a CSF pode e deve constituir um Núcleo Executivo e designar os grupos de trabalho tidos por adequados;
7. A Comissão Social deverá reunir, ordinariamente, duas vezes por ano;
8. A CSF poderá reunir extraordinariamente:

- a) Por iniciativa do Presidente da CSF;
  - b) Por proposta do Núcleo Executivo;
  - c) Por proposta de, pelo menos, um terço dos seus membros, mediante requerimento apresentado ao Presidente da CSF;
9. O Núcleo Executivo deverá reunir, ordinariamente, uma vez por mês;
10. Às Assembleias da CSF de [REDACTED] e aos Grupos de Trabalho podem ser agregados, por convite, peritos em assuntos a tratar;
11. O Plenário da CSF da [REDACTED] pode decidir a criação dos Grupos de Trabalho com base territorial, ou com base temática, devendo igualmente decidir sobre os membros que os compõem, bem como identificar os produtos esperados desses grupos;

#### **Artigo 6º (Condições de adesão às CSF)**

- 1. A adesão das entidades referidas anteriormente na alínea 2 do artigo 3º depende de as mesmas exercerem a sua actividade na respectiva área geográfica ou de o seu âmbito de intervenção ser relevante para o desenvolvimento sócio-local;
- 2. A adesão das entidades e das pessoas referidas nas alíneas 3), 4) e 5) do Artigo 3º carece de aprovação pela maioria dos membros que compõem a Comissão Social de Freguesia mediante critérios de adesão estipulados;
- 3. Os membros da Comissão Social de Freguesia devem aderir ao CLAS.

#### **Artigo 7º (Competências das CSF)**

- 1. Elaborar, alterar e aprovar os regulamentos internos em funcionamento;
- 2. Sinalizar as situações mais graves de pobreza e exclusão social presentes na Freguesia;
- 3. Apresentar e articular propostas de acção a partir dos recursos existentes, mediante a dinamização de todos os intervenientes representados ou não na Comissão, ou seja, todos os Agentes Sociais;

4. Encaminhar para o CLAS, os problemas que excedam a capacidade dos recursos existentes na Freguesia e que precisem de uma intervenção mais alargada, sugerindo soluções que tiverem por adequadas;
5. Promover mecanismos de rentabilização na Freguesia;
6. Promover acções de informação e outras iniciativas que visem uma melhor consciência colectiva dos problemas sociais;
7. Recolher informação e elaborar indicadores relativos aos problemas identificados no local e promover a participação da população e agentes da Freguesia para a procura de soluções;
8. Inovar e sistematizar a melhoria da qualidade e eficácia das respostas sociais, diminuindo assim as desigualdades sociais e promovendo a qualidade de vida das comunidades;
9. Dinamizar a adesão de novos membros.

#### **Artigo 8º (Quórum e Deliberações)**

1. As Assembleias funcionam desde que esteja presente a maioria dos seus membros;
2. As Assembleias funcionam, não existindo o quórum estabelecido no número anterior, com os elementos presentes trinta minutos após a hora legalmente marcada;
3. As deliberações são tomadas por maioria simples;
4. As propostas e declarações de voto são obrigatoriamente escritas e anexas à respectiva acta.

#### **Artigo 9º (Constituição e Funcionamento do Núcleo Executivo)**

1. O Núcleo Executivo é constituído por um número ímpar de Entidades nunca inferior a três, sob proposta apresentada e aprovada em plenário, composta preferencialmente por representantes dos Parceiros com formação técnica especializada de interesse para persecução dos objectivos da CSF.
2. Compete ao Núcleo Executivo:
  - a) Elaborar o Regulamento Interno da CSF;
  - b) Executar as deliberações da CSF, com o apoio do CLAS;

- c) Elaborar proposta para o plano de acção e suas actividades a desenvolver juntamente com as Entidades envolvidas na Comissão Social de Freguesia;
- d) Assegurar a coordenação e articulação das acções realizadas no âmbito da CSF;
- e) Apoiar na elaboração do Diagnóstico Social e sua constante actualização, bem como na elaboração do Plano de Acção Local;
- f) Proceder à dinamização e articulação de um sistema de informação entre os parceiros e a população em geral;
- g) Promover acções de formação para os parceiros de acordo com as necessidades existentes;
- h) Acompanhar a execução do Plano de Acção e elaborar Relatórios;

[REDACTED] Participar e emitir pareceres sobre Candidaturas a Programas/Projectos de carácter relevante e de interesse geral para a Comissão Social da Freguesia [REDACTED]  
[REDACTED]

#### **Artigo 10º (Alterações)**

O presente Regulamento poderá ser alterado pela Comissão Social de Freguesia, por iniciativa de pelo menos um terço dos seus membros.

#### **Artigo 11º (Casos Omissos)**

Em tudo o que este Regulamento for omissos, prevalece o disposto na Legislação vigente e nas deliberações da Comissão Social de Freguesia da [REDACTED].

Feito em [REDACTED], 13 de Novembro de 2014.

O Presidente da Comissão Social da Freguesia [REDACTED]

[REDACTED]

### **Anexo 3**

Ficha de identificação e caracterização do indivíduo/família – CSF

**Nome:** \_\_\_\_\_  
**Morada:** \_\_\_\_\_ **Cód. Postal:** \_\_\_\_ - \_\_\_\_  
**Data Nascimento:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_ **Nacionalidade:** \_\_\_\_\_ **Pessoas a cargo:** \_\_\_\_  
**Telefone(s):** \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ **E-mail:** \_\_\_\_\_

**FORMAÇÃO Escolar/Académica:**

Não sabe ler/escrever:  Sabe ler/escrever:  1.º Ciclo (...4.º)  2.º Ciclo (...6.º)   
 3.º Ciclo (...9.º)  12.º  Área: \_\_\_\_\_ CET  \_\_\_\_\_ *Licenciatura*   
 \_\_\_\_\_ *Mestrado Integrado*  \_\_\_\_\_

**SITUAÇÃO PROFISSIONAL:**

Empregado  
 Desempregado  
 Outra Qual: \_\_\_\_\_  
 Sub. Desemprego: *Sim*  *Não*  RSI: *Sim*  *Não*

**Agregado Familiar**

	Nome	DN	Parentesco
1			
2			
3			
4			
5			

Declaro que autorizo o registo de dados pessoais no serviço de Ação Social da União de Freguesias d  
 N \_\_\_\_\_ e declaro para todos os efeitos que também autorizo a intervenção das Técnicas da Comissão Social  
 de Freguesia da \_\_\_\_\_ colaborando com todas as diligências.

Tomei conhecimento ainda, de que, a qualquer momento, posso retirar este consentimento ou no caso de interpor  
 obstáculos à sua intervenção, nessa situação a referida Comissão procederá ao encaminhamento da situação para  
 outros organismos, consoante as especificidades da situação. Mais informo que autorizo cópia dos meus  
 documentos de identificação civil e demais documentos necessários aos serviços de apoio social.

Guia, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2

\_\_\_\_\_  
 (Assinatura)





**1. Elementos Relativos ao Titular do Contrato Familiar**

Nome do utente: \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_  
Residente em: \_\_\_\_\_ Freguesia: \_\_\_\_\_  
N.º de Identificação da Segurança Social: \_\_\_\_\_  
N.º de Processo CSF da Guia: \_\_\_\_\_  
Identificação do gestor de caso: \_\_\_\_\_  
Entidade: \_\_\_\_\_

**2. Elementos relativos ao agregado familiar abrangidos pelo Contrato Familiar**

N.º	Nome	NISS	Parentesco com titular	Idade

1

**3. Definição de linhas estratégicas de intervenção do Contrato Familiar**



## Contrato Familiar

### 4. Acções de Contrato Familiar

a) Identificação do elemento do agregado familiar a abranger pela(s) ação(ões): \_\_\_\_\_

Área de intervenção	Ação	Objectivo / Descrição da Acção	Duração	Entidade Interveniante	Assinatura/ Data	Observações
1						
2						
3						

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ Assinatura do beneficiário da acção: \_\_\_\_\_

2

b) Identificação do elemento do agregado familiar a abranger pela(s) ação(ões): \_\_\_\_\_

Área de intervenção	Ação	Objectivo / Descrição da Acção	Duração	Entidade Interveniante	Assinatura/ Data	Observações
1						
2						
3						

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_ Assinatura do beneficiário da acção: \_\_\_\_\_

### Caracterização Individual

Saúde						
	1	2	3	4	5	6
Elemento do AF						
Centro de Saúde						
Médico de Família						
Problemas de saúde? S/N						
Se SIM						
Caracterização da Situação						
Tem deficiências ? S/N						
Dependentes/ acamados? S/N						
Incapacidade p/ trabalho? S/N						
Gravidez?						
Observações						



**1.º Atendimento**

Tipo de Contacto	Entrevista no Serviço	Atendimento	Carência Económica	HIV	Toxicodependência			
	Visita Domiciliária					Desemprego	Maternidade precoce	Ajudas técnicas
	Contacto Telefónico					Menores em Risco	Conflitos familiares	Problemas de saúde
	Outro:					Habitação	Violência doméstica	Outros:

**Caracterização sócio-familiar**

Isolado(a)			Sem cônjuge
Com cônjuge/ companheiro			Sem suporte familiar
Com suporte familiar	Qual?		Sem resposta social
Com resposta social	Qual?		

**Auto- Diagnóstico**

Pedido	Problema	Articulação com serviços/ instituições

Desemprego					
1	2	3	4	5	6
Se sim					
Motivo do desemprego					
Está inscrito no Centro de Emprego					
Procura 1.º emprego					
Procura novo emprego					

Experiência/ Formação Profissional					
1	2	3	4	5	6
Elemento do AF					
Experiência profissional S/N					
Se SIM					
Há quanto tempo					
Área profissional					
Formação Profissional S/N					
Se SIM					
Há quanto tempo					
Área profissional					

Situação Escolar						
Elemento do AF	1	2	3	4	5	6
Frequenta o ensino? S/N						
Se SIM						
Nome da escola						
Existem problemas? Quais?						
Modalidades de Ensino						
Benefícia de SASE?						
Observações						

Situação Habitacional					
Existe Habitação?	Tipologia	Habitação Social?	Regime de Ocupação	Estado de conservação	Condições habitacionais
					Cozinha ___ Água Canalizada ___ Barreiras arquitectónicas ___ WC ___ Luz ___ Esgotos ___ Transp. Próprio ___ Comércio ___ Equip. sociais ___ Seg. Pública ___ Transportes públicos ___ Espaços verdes ___ Acesso centro ___ Limpeza e recolha de lixo ___

Caracterização socio-económica actual / Alterações verificadas						
Elemento do AF	1	2	3	4	5	6
Data						
Acontecimento						
Rendimento Mensal						

**CONSIDERANDO QUE:**

- a.
- b.
- c.

**PROPÕE-SE:**

- 1.
- 2.
- 3.

Nome do Utente: \_\_\_\_\_ Nome do Técnico: \_\_\_\_\_



## Diagnóstico

(dados a introduzir exclusivamente pelo/a gestor/a de caso)

Dados do Atendimento	
Pedido	Problema
Aspirações/ Expectativas	
Níveis de inclusão/ exclusão	
Percurso de Vida	

Tópicos de Diagnóstico	
Problemas e Vulnerabilidades	Competências/ potencialidades
1	
2	
3	



