

# **PROJECTO**

# **MEDIADORES MUNICIPAIS**

RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO  
Setembro de 2010



# **PROJECTO MEDIADORES MUNICIPAIS**

## **RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO**

---

**Setembro de 2010**

Alexandra Castro (Coordenação)

Marta Santos (Investigadora)

Sofia Knapic (Assistente de Investigação)

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO .....	6
Metodologias .....	7
Balanço sumário das dificuldades e potencialidades da avaliação .....	11
I. A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL.....	13
II. OS MEDIADORES: PERFIS, FORMAÇÃO E ENQUADRAMENTO PROFISSIONAL .....	23
1. A valorização dos aspectos biográficos na selecção dos mediadores .....	24
2. Os mediadores municipais: um grupo tendencialmente jovem, recrutado entre as comunidades locais e com baixa escolaridade .....	25
3. Um elevado espírito de missão no trabalho em prol das comunidades ciganas .....	30
4. A importância do mediador pertencer à etnia cigana.....	32
5. O enquadramento do mediador municipal nas autarquias: integração em equipas de trabalho potenciadoras de motivação, mas com um fraco investimento na formação do mediador .....	36
5.1. Modelos de Coordenação heterogéneos mas com acompanhamento técnico centralizado nas autarquias .....	39
5.2. Acções de formação promovidas no contexto de trabalho pelos municípios essencialmente pontuais e de carácter informal .....	42
5.3 Competências a desenvolver em contexto de trabalho centradas no conhecimento do funcionamento das entidades e das realidades locais e no saber trabalhar em equipa .....	44
6. A formação específica sobre mediação .....	47
6.1. A visão dos mediadores, coordenadores e entidade formadora: uma avaliação positiva, embora com alguns constrangimentos decorrentes da heterogeneidade do grupo de formandos .....	47
6.2. A necessidade sentida de aprofundamento de competências específicas na área da mediação .....	51
7. Competências pessoais e profissionais dos mediadores: Qualificação centrada no saber ser e na legitimação social e o reforço do saber-conhecer.....	55
III. OS PROJECTOS NOS CONTEXTOS TERRITORIAIS.....	64
1. Distribuição geográfica equitativa entre a maioria das Regiões e relevância da dimensão da população cigana abrangida .....	64
2. O Projecto Mediadores Municipais: entre a oportunidade de garantir a sustentabilidade de intervenções passadas ou como rampa de lançamento para novas abordagens.....	67
3. Coerência dos modelos de intervenção: causalidade das problemáticas e orientações dadas à intervenção .....	71

3.1. Tipologia de acções que valorizam as metodologias de planeamento e formas de interacção positivas.....	71
3.2. Coerência mediana entre áreas identificadas como problemáticas e a sua tradução nos planos de intervenção .....	78
3.3. Disparidades na forma de concepção dos Planos de Intervenção.....	88
IV. MODELOS DE IMPLEMENTAÇÃO E EXECUÇÃO DOS PROJECTOS .....	91
1. Educação, acção social e habitação como áreas privilegiadas de actuação .....	91
2. Entre o planeado e o concretizado: o inevitável ajustamento à realidade.....	93
3. As áreas de actividade .....	94
3.1. Educação.....	94
3.2. Acção Social.....	96
3.3. Habitação .....	97
3.4. Diagnóstico .....	98
3.5. Outras áreas de intervenção .....	101
4. Dinâmicas de parceria heterogéneas e tendencialmente equilibradas face ao tipo de entidades envolvidas.....	105
5. A divulgação do projecto: diferentes formas de mobilização das entidades locais e de reconhecimento da figura do mediador.....	111
6. Papéis assumidos pelos mediadores e os tipos de mediação .....	113
V. A ESTRUTURALIDADE DE ALGUNS CONSTRANGIMENTOS À INTERVENÇÃO .....	118
1. Falta de clarificação do papel do mediador e das competências a mobilizar.....	119
2. Existência de estereótipos e de concepções diferenciadas do sentido da integração.....	120
3. Formas de coordenação e implementação das actividades .....	123
VI. FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO E EFEITOS DO PROJECTO: CONTRIBUTOS PARA A INOVAÇÃO SOCIAL .....	128
1. Do reconhecimento da necessidade de intervenção à proposta de soluções.....	130
2. A desconstrução de estereótipos e preconceitos: um caminho em construção .....	131
3. Lógicas de intervenção facilitadoras de percursos de inserção .....	132
4. A abertura do sistema de oportunidades assente numa comunicação eficiente e adaptada e o surgimento de novas soluções de emprego dirigidas à população cigana.....	134
5. Maior capacitação técnica na área da interculturalidade .....	138
6. Complementaridade, sustentabilidade das intervenções e práticas transferíveis .....	139

VII. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	141
1. A concepção: pertinência elevada dos projectos aprovados e coerência mediana entre o contexto de partida e a sua tradução nos planos de intervenção .....	141
A1. Aprofundar os instrumentos de planeamento, monitorização e avaliação .....	143
B1. Promover a participação na elaboração dos instrumentos de planeamento.....	145
2. A operacionalização e execução: a reflexão em torno da focalização dos objectivos do projecto e das acções e o referencial de competências de mediação .....	145
C2. Identificar áreas de actuação privilegiadas e estabilizar um quadro mínimo de competências relevantes para a mediação sociocultural .....	146
D2. Promover planos de formação para o mediador em contexto de trabalho e acções de formação para todos os intervenientes, centradas na clarificação da actividade de mediação ..	148
E2. Garantir o enquadramento do mediador nas autarquias ao nível de condições de trabalho e da sua promoção.....	149
F2. Monitorizar com maior rigor a execução dos planos .....	151
G2. Reforçar as dinâmicas de parceria e de cooperação inter-institucional.....	152
H2. Orientar a intervenção com a população cigana em função da heterogeneidade dos seus perfis sociais.....	153
3. Impactos e sustentabilidade do Projecto: do reforço da coesão social à necessidade de continuidade e contágio entre projectos.....	154
I3. Garantir a sustentabilidade da intervenção.....	156
ANEXOS.....	158
Anexo 1: Presenças Focus Group .....	159
Destinatários ciganos .....	159
Coordenações técnica e entidades parceiras .....	160
Bibliografia citada .....	162

## Índice de Quadros

Quadro 1: Identificação de serviços responsáveis pelos projectos .....	40
Quadro 2: Acções de formação proporcionadas pelos municípios.....	43
Quadro 3: Competências a desenvolver em contexto de trabalho .....	45
Quadro 4: Conteúdos formativos propostos por mediadores e coordenadores técnicos.....	52
Quadro 5: Competências a desenvolver em contexto de formação específica sobre mediação .....	54
Quadro 6: Balanço de competências inicial, intermédio e final – avaliação de mediadores e coordenações técnica, por tipo de competências acima da média global.....	61
Quadro 7: Balanço de competências inicial, intermédio e final – avaliação de mediadores e coordenações técnica, por tipo de competências abaixo da média global.....	62
Quadro 8: Distribuição dos Projectos por Região e Distrito e dimensão da população cigana.....	66
Quadro 9: Áreas de intervenção dos municípios com a população cigana .....	67
Quadro 10: Peso das problemáticas evidenciadas nas candidaturas e a sua tradução nos planos de intervenção .....	79
Quadro 11: Contextualização da problemática da habitação nos contextos de intervenção dos projectos .....	83
Quadro 12: Causalidades e manifestação das problemáticas associadas à habitação.....	84
QUADRO 13: Acções de diagnóstico concretizadas por concelho .....	100
Quadro 14: Número de concelhos com acções concretizadas não planeadas por área de intervenção .....	104
QUADRO 15: Tipo de Entidades envolvidas nas acções do mediador .....	107
Quadro 16: Síntese de algumas Práticas potencialmente transferíveis entre territórios.....	140

## Índice de Figuras

Figura 1: Potencialidades da pertença étnica do mediador .....	33
Figura 2: Tipo de motivações para a candidatura ao Projecto, tipologia de acções presentes nos Planos de intervenção e causalidades inerentes.....	72
Figura 3: Áreas de intervenção identificadas nos Relatórios Mensais (%) .....	92
Figura 4: Problemáticas Identificadas nas Candidaturas, Áreas de Intervenção predominantes nos Planos de Intervenção e Actividades concretizadas.....	94
Figura 5: Identificação do NÚmero de parceiros por Área de intervenção .....	108
Figura 6: Tipo de mediação desenvolvida e os papéis dos mediadores .....	114

## INTRODUÇÃO

Na sequência do convite endereçado a todas as autarquias de Portugal Continental para a adesão ao Projecto Mediadores Municipais, lançado pelo Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI) em Setembro de 2009, foram seleccionados quinze municípios do país<sup>1</sup>. De acordo com o seu Regulamento enquadrador<sup>2</sup>, esta iniciativa “estrutura-se através da colocação de Mediadores Municipais nos serviços das câmaras municipais ou iniciativas promovidas por estas, no âmbito de um programa de formação em contexto de trabalho”, tendo como objectivo central “melhorar o acesso das comunidades ciganas a serviços e equipamentos locais, mas também facilitar a comunicação entre grupos culturalmente diferenciados, traduzir os conteúdos da interacção, prevenir e gerir conflitos”.

Ao Centro de Estudos Territoriais foi adjudicada a Avaliação Externa, de acordo com uma proposta apresentada que incidia, por um lado, nas dimensões da concepção, operacionalização, execução e impactos do projecto, no sentido de facilitar e promover uma análise mais objectiva, compreensiva e aprofundada não só das problemáticas que se pretendiam resolver, como dos processos adoptados para a sua resolução nas diferentes fases e resultados obtidos. Por outro lado, assumiu-se como uma avaliação de acompanhamento, através da elaboração de um conjunto de documentos de apoio à tomada de decisão, permitindo dar recomendações ainda no decorrer do Projecto, através de *feedbacks* facilitadores de uma melhoria da sua intervenção. Por fim, considerou-se fundamental formatar os resultados para a sua difusão face a intervenções semelhantes e para o alargamento deste projecto a outros municípios.

O Relatório Final da Avaliação Externa que agora se apresenta funciona como uma síntese dos vários documentos já apresentados durante a avaliação<sup>3</sup>, incorporando a componente da avaliação de resultados.

---

<sup>1</sup> O Projecto decorreu nos concelhos de Amadora, Aveiro, Beja, Coimbra, Idanha-a-Nova, Lamego, Marinha Grande, Moura, Paredes, Peso da Régua, Seixal, Setúbal, Sines, Sintra, Vidigueira.

<sup>2</sup> Disponível em: <http://www.ciga-nos.pt/>

<sup>3</sup> Diagnóstico da situação de partida, Outubro de 2009; Relatório Inicial, Janeiro de 2010; Relatório Intermédio, Maio de 2010.

## Metodologias

A metodologia accionada no decorrer da avaliação foi fundamentalmente de carácter intensivo e qualitativo, privilegiando-se o recurso a uma diversidade de técnicas de recolha e análise de informação. Concretamente a Equipa accionou os seguintes procedimentos:

### a) Recolha e análise documental

Foram objecto de aprofundamento da análise documental as candidaturas aprovadas; os Planos de Intervenção de cada município; os Relatórios Mensais preenchidos pelas coordenações técnicas dos vários projectos, através de um modelo formatado pelo GACI/ACIDI; as actas das Assembleias Municipais; as notícias de imprensa publicadas e outra informação recolhida localmente (instrumentos de trabalho produzidos no âmbito da intervenção do mediador e outra documentação relevante de enquadramento da actuação do mediador e dos municípios). Estes procedimentos permitiram:

- Uma análise da adequação das problemáticas identificadas em sede de candidatura e as acções planeadas;
- Uma análise comparativa entre as actividades previstas nos planos de intervenção delineados e as actividades concretizadas;
- A aferição das áreas de intervenção privilegiadas pelos municípios;
- Uma contextualização da actuação do mediador e formas de publicitação do projecto;
- O levantamento das entidades parceiras efectivamente envolvidas nas acções dos mediadores.

### b) Observação directa e contactos informais com os actores implicados na execução dos projectos

A observação directa dos contextos de intervenção do mediador, entre o mês de Janeiro e meados de Fevereiro de 2010, permitiu captar dinâmicas que muitas vezes escapam à consciência dos actores numa situação formal de entrevista.

### c) Entrevistas semi-directivas individuais e colectivas

As entrevistas semi-directivas procuraram recolher informação sobre as diferentes dimensões objecto da avaliação, tendo sido desencadeadas em duas fases. A primeira

fase decorreu entre Dezembro de 2009 e Fevereiro de 2010, e permitiu realizar 41 entrevistas<sup>4</sup>. A segunda fase, entre Julho e Setembro de 2010 possibilitou concretizar outras 8 entrevistas<sup>5</sup>.

Estas entrevistas foram gravadas em áudio, transcritas na íntegra e procedeu-se à análise de conteúdo do material recolhido, interpretando-se as narrativas, por via de um processo indutivo, assente na construção de categorias e hipóteses explicativas indispensáveis ao entendimento dos fenómenos.

#### **d) Aplicação de um modelo para recolha de relatos de experiências de mediação**

A recolha, sistematização e análise de relatos de experiências de mediação teve como objectivos favorecer e facilitar a partilha de dados entre os diferentes projectos, promovendo-se a disseminação de boas práticas, mas também identificar os factores de sucesso de algumas das experiências de mediação mais emblemáticas para cada área de intervenção dos projectos.

Num primeiro momento, solicitou-se a 84 entidades (incluindo as coordenações técnicas) o envio de experiências que revelassem ter tido resultados positivos face aos objectivos estabelecidos. Num segundo momento, os próprios mediadores relataram as suas experiências. Entre os meses de Março e Julho de 2010 foram recepcionados relatos provenientes de 26 entidades (31% do total de pedidos)<sup>6</sup> e de 14 mediadores.

A sistematização e análise desta informação deram origem a um Portefólio de experiências de mediação que foi disseminado entre coordenações técnicas e mediadores.

---

<sup>4</sup> Concretamente: 15 a mediadores de todos os municípios; 10 a vereadores/presidentes dos municípios (Aveiro, Beja – neste caso à adjunta do presidente, Coimbra, Idanha-a-Nova, Lamego, Marinha Grande, Paredes, Peso da Régua, Sintra, Vidigueira); 15 aos coordenadores técnicos de todos os municípios; 1 à responsável pela formação (Ana Cardoso).

<sup>5</sup> Concretamente: 4 a mediadores (Coimbra, Seixal, Sines e Vidigueira); 2 aos coordenadores técnicos (Seixal e Vidigueira); 1 a entidade parceira (Sines); 1 a vereadora (Vidigueira).

<sup>6</sup> Concretamente: 12 coordenações técnicas dos projectos, 7 escolas, 4 organizações do Terceiro Sector, 2 Equipas dos Protocolos de Acompanhamento do Rendimento Social de Inserção e 1 Junta de Freguesia.

### e) Realização de *Focus Group*

O *Focus Group*, sendo um processo de inquirição colectiva que promove uma discussão objectiva, com alguma margem de liberdade, entre um grupo de pessoas sobre determinadas temáticas, apresenta um conjunto de vantagens. O envolvimento de um conjunto de actores locais numa mesma sessão para além de ter permitido uma recolha rápida de informação, possibilitou sobretudo, o enriquecimento dos resultados obtidos por criar sinergias ao nível da participação simultânea dos diferentes actores e possibilitar a sua interacção, potenciando o grau de profundidade da reflexão, a espontaneidade e a naturalidade da discussão. A presença dos elementos da equipa de avaliação no papel de facilitadores da discussão possibilitou introduzir tópicos para discussão, direccionar os interesses e a discussão sobre os temas em análise ou outros também relevantes que surgiram e que não tinham sido previstos. Estimulados por comentários ou questões colocadas pelos facilitadores, gerou-se uma dinâmica de mútua influência entre os participantes, pelas respostas que iam sendo dadas aos tópicos em discussão, mas também possibilitou disseminar a reflexividade em torno do projecto nos diferentes parceiros envolvidos, incluindo os destinatários ciganos.

Durante o mês de Setembro de 2010, foram, assim, realizados dois tipos de *Focus Group*:

- *Focus Group* com coordenações técnicas dos projectos e as instituições parceiras que trabalharam com o mediador com o objectivo central de promover uma reflexão conjunta sobre o balanço/efeitos do projecto, bem como os principais constrangimentos identificados no desenrolar das acções e as estratégias encontradas para a sua superação. Como objectivos complementares pretendia-se que estes momentos contribuíssem para fomentar a dinâmica de parceria e para transferir o conhecimento e a experiência desenvolvida, nomeadamente através da identificação de factores de inovação introduzidos no âmbito da actividade de mediação e da divulgação de boas práticas entre os actores implicados. Foram realizados 6 *Focus Group*, envolvendo 10 projectos (Idanha-a-Nova, Aveiro, Beja, Moura, Sintra, Amadora, Seixal, Setúbal, Peso da Régua, Lamego) e contabilizando 64 presenças (cf. Anexo 1). Como se pretendia abarcar a maior diversidade possível de projectos, definiram-se os seguintes critérios de selecção: tipo de território, dinâmica de parceria, áreas de intervenção, experiência e /ou formação do mediador.
- *Focus Group* com população cigana destinatária do projecto em diferentes áreas de actuação do mediador, com o objectivo de se recolher os testemunhos destes

destinatários sobre as mais-valias associadas à intervenção do mediador, o perfil e papel do mediador, bem como os constrangimentos à sua intervenção. Também para a selecção dos projectos se adoptaram os mesmos critérios acima referidos, tendo os cinco *focus group* sido realizados em Aveiro, Beja, Coimbra, Idanha-a-Nova e Moura e contando com a participação de 45 pessoas, incluindo os respectivos mediadores (cf. Anexo 1).

#### **e) Aplicação de Balanço de Competências Final**

No caderno de encargos da presente avaliação estava prevista a realização de um balanço de competências (inicial e final) dos mediadores. No entanto, dado a entidade formadora ter realizado um balanço no início e no final da formação, foi considerado dispensável a Equipa de Avaliação proceder também a um balanço inicial. Assim, no final do projecto optou-se pela aplicação do instrumento elaborado pela entidade formadora que reunia um conjunto de 37 competências relativas ao “saber-ser”, “saber-fazer” e “saber-conhecer”. A inexistência de dados por mediador relativamente aos anteriores momentos, impossibilitou uma análise evolutiva e comparativa por mediador, no entanto, a aplicação final a todos os mediadores e coordenações técnicas permitiu de uma forma mais sistemática apurar o nível médio de competências após um ano de execução do projecto, por mediador e tipo de competência, detectando-se as diferentes percepções quer se trate de uma auto-avaliação, quer da avaliação feita pelas coordenações técnicas. Os resultados apurados para o conjunto dos mediadores e por tipo de competência puderam ainda ser comparados com os resultados obtidos no início e no final da acção de formação promovida pelo ACIDI.

A aplicação deste instrumento, em Setembro de 2010, incorporou também outras questões consideradas fundamentais para sustentar o próximo plano de formação a elaborar no âmbito da continuidade do projecto, concretamente, a percepção sobre competências consideradas fundamentais incrementar em contexto de formação específica sobre mediação e em contexto de trabalho e as perspectivas dos mediadores (re)ingressarem no sistema de ensino. Dos 15 mediadores e 15 coordenações técnicas, apenas se registaram 2 não respostas.

## Balanço sumário das dificuldades e potencialidades da avaliação

A opção pela estratégia metodológica apresentada revelou, no caso concreto da sua aplicação aos actores implicados neste projecto e no contexto desta avaliação, um conjunto de vantagens que importa destacar:

- Permitiu um contacto mais próximo com os contextos onde se desenrolam os projectos, possibilitando ao mesmo tempo um acompanhamento das formas de implementação e desempenho. Ou seja, as entrevistas realizadas acabaram por abarcar uma dimensão formativa e interventora, não só por terem contribuído para a auto-reflexão dos intervenientes sobre determinados assuntos, como também esclarecer dúvidas e debater opções a tomar sobre determinadas problemáticas;
- Facilitou detectar especificidades das representações sobre a população cigana e formas de intervenção, dificilmente captáveis por respostas categorizadas à partida. Se a presença do gravador nos primeiros minutos da entrevista se revelou, em algumas situações, um obstáculo à produção de um discurso mais fluído, no decorrer da conversa acabou por ser ignorado, possibilitando um discurso mais aberto, franco e menos condicionado por questões políticas ou mesmo éticas;
- Possibilitou confrontar os discursos produzidos com o conhecimento que se tem dos contextos e das problemáticas em presença. Ou seja, a análise das entrevistas não se limitou a uma descrição daquilo que foi recolhido, mas sim a uma interpretação da relação entre o sentido subjectivo das acções realizadas, as práticas efectivas e o contexto social onde decorrem os projectos.

Interessa também destacar que os contextos de intervenção onde decorreu o Projecto são bastante heterogéneos, quer em termos do tipo de territórios e dimensão da população cigana residente, quer no que diz respeito à diversidade e complexidade das problemáticas, quer ainda em termos do perfil diverso de competências escolares e profissionais dos mediadores. Os modos de implementação dos projectos em cada um dos quinze municípios revelaram-se, pois, em consonância também bastante diversificados, nomeadamente no que diz respeito às dinâmicas de parceria, como às prioridades de intervenção (mais ou menos centralizadas). Todos estes factores colocaram algumas limitações à avaliação e impediram o estabelecimento de *rankings* em torno do desempenho dos Projectos, no entanto, não invalidaram uma análise detalhada por

concelho, que se concretizou pela elaboração de fichas por concelho em torno dos aspectos considerados mais relevantes para a sua caracterização.

Tratando-se do primeiro ano de um projecto consubstanciado, como se verificou no início, num objectivo central tão vasto e perante a inexistência de dados estatísticos iniciais capazes de caracterizar em profundidade e com rigor as situações de partida, alguns constrangimentos se colocaram para uma análise mais quantitativa dos resultados alcançados, no entanto, são de evidenciar as avaliações de cariz mais qualitativo que foi possível apurar e que, de uma maneira geral, são aquelas que melhor conseguem reflectir o clima e os resultados alcançados.

## I. A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE INTERVENÇÃO SOCIAL

Abordar a mediação como instrumento de intervenção social com vista a promover a coesão social e territorial implica compreender os desafios que a diversidade cultural e de modos de vida colocam às sociedades contemporâneas, sobretudo, quando se trata de (re)aprender as melhores formas de gestão da diversidade. Independentemente das orientações políticas sobre esta matéria, quando se passa para o nível local o que parece de realçar é a forma como se podem mobilizar os dispositivos existentes para se encontrarem os melhores estilos de governação de proximidade que facilitem a procura de consensos entre interesses nem sempre convergentes, porque assentes numa multiplicidade de referências culturais, e que estimulem a interacção cultural.

De facto, quando se fala de coesão social e territorial deve-se ter presente três dimensões fundamentais: participação nos processos de decisão; reactivação das interacções baseadas na confiança e na reciprocidade; reforço da ideia do bem comum, da partilha de valores, do sentido de pertença e de solidariedade social (Helly et al., 2003: 7). Mas um dos aspectos centrais para que estas dimensões sejam actividades reside precisamente nas concepções sobre a interacção cultural que sustentam as políticas e as formas de intervir.

Neste sentido, convém precisar que quando se fala de integração de minorias desfavorecidas é imprescindível a redução dos contrastes sociais, mas o mesmo não se passa no que respeita aos contrastes culturais, pois integração não é sinónimo de homogeneidade cultural, ou seja, integração e diversidade cultural são compatíveis, embora a integração de uma minoria no que respeita ao eixo cultural da etnicidade passe por uma orientação “intensa, regular e diversificada” das suas sociabilidades com a sociedade envolvente (Machado, 2002: 68). Advoga-se, assim, a recusa dos efeitos não desejados em torno do fechamento dos ciganos no pólo da identidade cultural, já que tende para uma participação diminuta na vida económica e social e na redução da sua capacitação para serem actores da sua própria vida. Como bem refere Isabel Guerra embora muitas vezes este fechamento seja “a única arma das minorias funcionando como

resistência, activa ou passiva, à assimilação forçada pelas culturas dominantes, não é menos verdade que, frequentemente, este fechamento serve às maiorias pois dá argumentos à não partilha de recursos a que se segue uma lógica dual de sociedade.” (Guerra, 2008)

Deve ser, assim, reforçada a ideia de que a mediação intercultural não está confinada à aplicação a contextos minoritários, mas sim a todos aqueles onde a tónica seja o reforço da dimensão intercultural e da coesão social, pois «Se a educação intercultural ficar reduzida aos grupos com problemas, ao grupo a compensar, ao grupo minoritário, será um fracasso total...O verdadeiro desafio da educação intercultural é a cultura majoritária, somos nós» (Gimenez 1993 cit. em Gimenez 2010: 21).

A história revela que a conflitualidade, latente ou manifesta, é uma característica comum das sociedades culturalmente diferenciadas, dada a existência de relações de domínio, nomeadamente entre uma cultura majoritária e culturas minoritárias e distintas que partilham um mesmo espaço social. Embora não seja necessário evitar toda a relação conflitual, pois conduz a uma redução progressiva da comunicação e da possibilidade de mudança social, interessa enfatizar que a solidez do modelo de convivência depende em grande medida da estabilidade da correlação de forças entre as comunidades étnicas implicadas. Para Stallaert, no caso de uma sociedade de convivência hierarquizada a estabilidade depende da forma como o grupo dominante consegue manter o monopólio do poder, por seu lado, numa democracia, a correlação de forças depende da representação política relativa dos diferentes grupos (Stallaert, 2004: 102). No entanto, esta autora reconhece que existe um movimento perpétuo de (re)criação identitária – um *Perpetuum mobile* – que impossibilita a existência de soluções definitivas. Isto porque este movimento alimenta-se necessariamente da energia que provém da interacção entre diferentes grupos envolvidos em estratégias de convivência e etnicidade. A intensidade e o sentido que toma esta interacção dependem de circunstâncias políticas, económicas, sociais e demográficas num dado momento histórico.

É, precisamente, no contexto de uma sociedade em que grupos, organizações e indivíduos revelam muitas vezes incapacidade para viver em conjunto, que Lemaire e Poitras sustentam que a mediação surge, por um lado, como consequência da desagregação do laço social e, por outro, como uma resposta adaptada para a reconstrução de uma nova forma de coesão social. De acordo com estes autores, as

práticas de mediação social e de mediação comunitária revestem-se de bastante interesse, na medida em que constituem tentativas de resposta aos novos problemas sociais, sobretudo, aqueles em que as soluções tradicionais se têm revelado inadequadas (Lemaire e Poitras, 2004:18).

Assiste-se, então, a um crescimento da atenção em torno das práticas de mediação intercultural quer como disciplina ministrada, quer como prática profissional em projectos de intervenção social.

Na sua acepção original o conceito de mediação é usado para descrever o processo no qual duas ou mais partes em conflito são assistidas por uma terceira parte, neutra, na resolução do conflito, através da procura de um acordo. O estabelecimento de canais de comunicação adequados entre as partes é visto como uma condição indispensável para encontrar soluções que satisfaçam os interesses de ambas as partes.

É nos Estados Unidos da América, nos anos 70, que a mediação social começa a ser sistematicamente aplicada, sobretudo na esfera judicial. Desde então, muitos outros profissionais de distintas áreas, como psicólogos, gestores e advogados, procuraram desenvolver e adaptar técnicas de mediação nas suas práticas profissionais, o que conduziu à sua diversificação e ampliação, quer em relação ao próprio objecto de intervenção, quer nas suas modalidades de operacionalização.

É pois hoje consensual (Freire 2009, Gimenez 2010, Luison e Velastro, 2004) que a mediação vai muito para além da resolução de conflitos, protagonizando um projecto de mudança por via da construção de canais de diálogo e de capacitação para a participação nas esferas sociais, políticas e económicas de populações que tendencialmente delas se mantêm afastadas. Este instrumento de intervenção tem-se revelado de grande utilidade em contextos em que à co-presença de universos culturais e simbólicos distintos se aliam situações de precariedade socioeconómica. Nestes contextos de intervenção a mediação assume-se como um projecto mobilizador de «restauração de laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais» (Oliveira, 2005: 26).

Este breve retrato da diversidade do seu campo de actuação permite evidenciar que as práticas de mediação têm decorrido de forma pouco formalizada, tendo o seu corpus de conteúdos e competências sido normalmente construído em contexto de trabalho e decorrente de uma inserção profissional específica. Esta situação tem contribuído para uma maior visibilidade destas práticas, mas estará também na origem de uma miscigenação de práticas e valores associados. A mediação desenvolve-se, assim, como actividade complementar, situando-se nas fronteiras de actividades já existentes e na periferia de corpos profissionais já reconhecidos (Demazière, 2009).

Deste modo, a expansão das práticas de mediação intercultural não tem vindo a ser acompanhada de uma sólida fundamentação teórica e conceptual. Neste campo a prática tem estado na dianteira da teoria (Gimenez, 2006, Nuria, 2006). Esta 'urgência prática' conduziu à inexistência de uma reflexão teórica sobre a mediação intercultural o que pode obstaculizar o aproveitamento adequado das suas potencialidades, perdendo-se desta forma, as mais-valias produzidas por um conjunto significativo de projectos que têm contribuído para a construção da figura do mediador.

Alguns autores - na sua maioria intimamente ligados à prática da mediação e/ou à sua promoção - têm, no entanto, nos últimos anos, realizado um exercício de conceptualização da mediação procurando identificar os seus traços fundamentais a partir da definição do seu objecto.

Jean François Six (1990) procurou identificar quatro funções características da mediação distinguindo entre *mediação criadora* que tem como objectivo criar laços entre pessoas e grupos que serão benéficos a uns e outros; *mediação renovadora* que permite melhorar as relações existentes entre pessoas ou grupos; *mediação preventiva*, cujo enfoque se centra na prevenção de um conflito em gestação e a *mediação curativa* com o intuito de resolver o conflito. Esta sistematização tem como mais-valia a abertura da amplitude da mediação, inscrevendo-a numa dinâmica de restabelecimento do laço social ou mesmo criação de novas formas de sociabilidade.

Também Bonafe-Schmitt (1992), no âmbito da mediação comunitária, veio enfatizar o envolvimento voluntário dos indivíduos em causas-situações que os atinjam e, em processos de capacitação para a acção e mudança, aspectos particularmente pertinentes quando se está perante situações de desigualdade de acesso aos serviços e às

oportunidades, promovendo-se a capacitação e favorecendo-se a sua autonomia. Assim, e tal como afirmam Louison e Valastro, «La médiation sociale, tout en soutenant la promotion d'une culture alternative de la gestion des conflits et développant des méthodologies concrètes de gestion de la communication, poursuit une finalité fondamentale: parvenir à une recomposition pacifique des relations humaines» (Louison e Valastro, 2004: 4).

Como contributo para a sustentação de um modelo de mediação intercultural, Giménez elaborou uma proposta de unificação metodológica, recorrendo aos aspectos mais positivos dos principais paradigmas de mediação: modelo de Harvard, modelo transformativo e modelo circular-narrativo<sup>7</sup>. Para Giménez é necessário adaptar criativamente os modelos já existentes na mediação em geral aos contextos multiculturais e às especificidades das relações interétnicas. Assim, propõe como categorias centrais da mediação intercultural: o diálogo intercultural, opções de benefício mútuo, revalorização, reconhecimento, legitimação e história alternativa (Gimenez, 2006).

Perante a multiplicidade de factores que estão na origem da conflitualidade interétnica, situar a mediação intercultural, no seu sentido mais amplo, significa assumir como desígnio a melhoria das relações interculturais, através da reconstrução relacional e da promoção da capacidade de agir quer de indivíduos, quer de grupos. Objectivos tanto mais importantes quando estamos a falar de relações marcadas por sistemas e hierarquias de poder configurados a partir de processos de marginalização e estigmatização.

Chegamos, assim, a uma definição de mediação intercultural bastante abrangente: «modalidade de intervenção de terceiros, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para o reconhecimento do Outro e para a aproximação das partes, para a comunicação e compreensão mútua, para a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, para a regulação de conflitos e de adequação institucional, entre actores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados» (Gimenez, 1997:142).

---

<sup>7</sup>O modelo de Harvard (ou método Fischer-Ury) constitui um método de mediação baseado na negociação assistida para a resolução de um conflito. O modelo transformativo (ou método Bush-Folger) encontra-se centrado na melhoria e transformação das relações humanas. O acordo é uma consequência, reflexo da melhoria da relação. O conflito constitui uma oportunidade para o fortalecimento do eu e superação dos limites para nos relacionarmos com os outros. O modelo circular-narrativo encontra-se orientado para a modificação da relação. O seu método procura incutir algum caos na ordem «subjectiva», introduzindo flexibilização nas posições e estimulando desta forma a reflexão e a modificação das histórias inicialmente trazidas para a relação.

## **A mediação intercultural em Portugal**

É a partir da década de 90 que surge em Portugal a figura do mediador em contextos de intervenção social, com uma maior incidência nos meios escolares, tendo-se vindo a afirmar como um instrumento fundamental de promoção da inclusão e coesão social através da facilitação de processos de integração de minorias étnicas.

O lançamento, e a promoção da formação de mediadores (bastante heterogénea na duração e conteúdos programáticos dos cursos) contribuíram de uma forma decisiva para um reconhecimento da figura do mediador, nomeadamente no campo legislativo.

A primeira iniciativa legislativa surge em 1996 através do Despacho nº147/96 de 8 de Julho (enuncia os animadores/mediadores como possibilidade de recurso para o desenvolvimento de projectos no âmbito dos Territórios Educativos de Intervenção Prioritária), seguida do Despacho 132/96 de 27 de Julho (aprova a execução de um programa de tempos livres para jovens e crianças do ensino básico e secundário e da educação pré-escolar, envolvendo, para o efeito, desempregados inscritos nos Centros de Emprego).

O diploma que, explicitamente, reconhecerá a figura do mediador é o Despacho Conjunto nº304/98, de 24 de Abril, que veio determinar que ao abrigo do Despacho nº132/96, se aplique o desempenho das funções do mediador cultural para a educação.

O Despacho Conjunto nº942/99, de 3 de Novembro, vem aprovar o programa Educação/Emprego, regulando a situação dos mediadores e animadores culturais.

Em 2000 é criado um grupo de trabalho para avaliar o papel dos mediadores nas escolas e para proceder ao levantamento das escolas que necessitassem de um mediador (Despacho Conjunto nº1165/2000).

Mas foi em 2001, através da Lei nº105/2001 que foi dado um passo fundamental para o reconhecimento do estatuto do mediador sociocultural. Esta lei determina que a mediação pode ser exercida em escolas e, em outros locais públicos, através da realização de

protocolos, contratos individuais de trabalho ou contratos de prestação de serviços, segundo o estatuto geral da função pública.

É referido ainda que o mediador sociocultural tem por função colaborar na integração de imigrantes e minorias étnicas, na perspectiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social. Deverá dar preferência a indivíduos originários de grupos étnicos que deverão ter uma formação específica (artigo 1º).

No entanto, embora a sua existência esteja já patenteada em decreto-lei subsiste ainda a necessidade de regulamentação do estatuto profissional do mediador, de modo a enquadrá-lo e a criar possibilidades de profissionalização nesta área.

Em Portugal, ao contrário do que acontece noutros países, não existe uma estrutura que regule, compare e aprofunde as diversas formas de intervenção da mediação, e apoie a sustentabilidade de projectos de mediação intercultural o que compromete a sua continuidade e desmotiva os seus profissionais.

Um estudo promovido pelo Observatório da Imigração com o objectivo de aprofundar o conhecimento da prática da mediação sociocultural em Portugal revela que, em alguns casos, embora o mediador estivesse a desenvolver a actividade da mediação, celebrou contrato noutra categoria profissional (Oliveira et al., 2005).

Assim, a actuação dos mediadores em contextos multiculturais tem sido, nos últimos anos, considerada por uma grande parte dos agentes interventores como muito positiva. As conclusões do estudo do Observatório da Imigração confirmam esta percepção: «*Cada contexto é uma realidade diferente contudo, todas as entidades reconhecem a importância do mediador para o bom desenvolvimento das suas actividades. O seu papel é considerado fundamental para o sucesso da intervenção, facilitando-a em muito e quebrando diversas barreiras*» (Oliveira et al., 2005:116).

Também a Comissão do Emprego e Assuntos Sociais da União Europeia, através de um conjunto de orientações para a utilização dos fundos comunitários em projectos destinados às populações ciganas<sup>8</sup>, refere a importância dos mediadores no acesso aos serviços

---

<sup>8</sup> «Aide-Memoire for Desk-Officers/Roma And Structural Funds Programming 2007-2013»

*«recruiting Roma to act as mediators or intercultural agentes. These new roles have proved to be effective in ensuring that Roma are aware of, and can use a variety of different local agencies including healthcare, social services and legal services. Structural Funds can assist in training these mediators. A structure for mediators could also be established to ensure their sustainability».*

Entre as recomendações apresentadas no âmbito do Seminário «Ciganos, Territórios e Habitat», que decorreu em Lisboa, nos dias 8 e 9 de Abril de 2008, surge como uma das propostas de intervenção, no plano da articulação entre políticas de habitação e políticas sociais, o reforço da contratação de mediadores culturais para as escolas como forma de promoção dos processos de *empowerment* individual ao nível do emprego. Face à necessidade de estimular mecanismos de apoio à participação activa nos projectos de intervenção sócio-habitacional, é proposta a criação de mecanismos de apoio à participação organizada da população cigana e dos moradores em geral, quer através do associativismo, quer por via da mediação (CET, 2008).

Em Portugal, tal como noutros países europeus, a prática da mediação sociocultural foi também desenvolvida, nos últimos anos, em vários projectos financiados pelo Fundo Social Europeu, onde em diversos contextos e, a partir de orientações programáticas diferenciadas em termos de intervenção social, se produziram várias experiências que deram origem a um corpus de conhecimentos teóricos, formativos e práticos que se encontra ainda por avaliar e sistematizar.

Verifica-se assim, que a introdução da figura do mediador sociocultural e as práticas desenvolvidas se diversificaram e especializaram, dado origem, por vezes a nomenclaturas diferentes.

Pensando na experiência mais recente, e a título de exemplo, é de referir alguns projectos, financiados pela Iniciativa Comunitária EQUAL, que recorreram à mediação sociocultural, para intervir em contextos marcados pela multiculturalidade:

- O Projecto «Diversidade» promovido pela Associação Cultural Moinho da Juventude, dirigido a pessoas que passaram por experiências de exclusão social e pobreza, teve como uma das suas acções o desenvolvimento de uma formação de «Peritos de Experiência», cujo objectivo principal foi a sua qualificação e preparação para *«traduzir as necessidades das pessoas excluídas, proporcionando*

*assim à comunidade uma oportunidade de empowerment e uma intervenção mais activa, mais próxima dos serviços públicos e dos decisores», bem como o desenvolvimento da auto-eficiência e da capacidade de intervenção colectiva das minorias étnicas, imigrantes e seus descendentes (Gabinete de Gestão Equal, 2008: 26-27). De destacar que o modelo desenvolvido se baseou nas experiências de duas organizações com imigrantes, bem como representantes de outras minorias étnicas (como a população cigana).*

- O projecto «Oportunidade» promovido pela Câmara Municipal da Amadora desenvolveu uma outra figura *que apelidou de «facilitadores(as) de rua». Os facilitadores de rua tiveram, no âmbito do referido projecto, o papel de dinamizadores de uma comunidade, através da sua integração em equipas de rua constituídas por um elemento com formação superior na área social e um jovem do bairro. A acção destas equipas de rua visou «a acção directa junto da população, no sentido de reduzir o deficit escolar, fomentando o empowerment e a inserção sócio-profissional dos jovens», bem como o estabelecimento de «uma ligação de confiança entre as equipas de rua e a população visando um trabalho mais eficaz e consolidado para a resolução dos problemas sociais desta» (Idem: 69).*
- O projecto «P'lo Sonho É que Vamos» promovido pela AMUCIP e pelo CESIS, em conjunto com outras entidades, apostou também na intervenção através da mediação sociocultural criando um mecanismo de mediação feito por mulheres ciganas entre as escolas e as famílias ciganas. Entre outras, consideram-se como mais-valias do projecto: *«o envolvimento da comunidade cigana juntamente com as instituições públicas e privadas na consciencialização comum das dificuldades específicas para a inserção profissional das pessoas ciganas», bem como o «reforço da cidadania, empoderamento e competências pessoais, técnicas e interculturais das mulheres ciganas, com reflexos positivos junto das comunidades ciganas e maioritárias» (Idem: 75).*

Como se pode verificar, existem aspectos comuns a estes projectos. Embora com denominações diferentes, são aqui partilhados os objectivos principais da mediação intercultural, na medida em que se pretende construir uma ligação. Por um lado, estabelecer uma ligação entre pessoas oriundas de grupos desfavorecidos e/ou pertencentes a minorias étnico-culturais e serviços públicos e recursos, utilizando elementos pertencentes aos grupos-alvo de intervenção e dotando-os de competências específicas, através de distintos planos de formação. Por outro lado, é dado um

significativo enfoque às oportunidades de *empowerment* das comunidades trazidas por estas intervenções.

Salienta-se o facto de tanto os “facilitadores”, como os “peritos de experiência” e os “mediadores socioculturais” serem recrutados entre as populações-alvo de intervenção, sendo esse aspecto um dos pilares fundamentais das intervenções referidas, como também se poderá constatar, mais adiante, como aconteceu com o Projecto Mediadores Municipais.

Em síntese, a mediação intercultural como instrumento de intervenção social, encontra-se ainda longe de estar consolidada, tanto do ponto de vista teórico, como do ponto de vista prático. Apesar dos evidentes impactos positivos nos contextos onde esta tem sido aplicada é necessário ainda um aprofundamento da sua fundamentação teórica, bem como uma definição programática que possibilite a sua consolidação e clarificação do seu objecto de intervenção e modos de operacionalização. Há ainda um longo caminho a percorrer até que a mediação intercultural conquiste o seu espaço de actuação e adquira legitimidade nas instituições que actuam em contextos de multiculturalidade significativa.

## II. OS MEDIADORES: PERFIS, FORMAÇÃO E ENQUADRAMENTO PROFISSIONAL

Neste capítulo pretende-se dar conta dos perfis dos mediadores que exerceram funções nos municípios onde decorreu o Projecto entre Outubro de 2009 e Setembro de 2010, dos processos de formação em que estes estiveram envolvidos e ainda das modalidades de enquadramento profissional adoptadas pelos municípios.

Os critérios adoptados pelos municípios para seleccionarem os seus mediadores fornecem-nos uma primeira leitura das expectativas criadas em torno do projecto, assim como as motivações expressas pelos mediadores para integrar o projecto.

Por outro lado, a caracterização biográfica dos mediadores que exerceram funções revela-se fundamental, dado que constituiu um dos aspectos fundamentais de selecção (a valorização das características pessoais em detrimento das competências técnicas) e assume-se como uma variável extremamente influente nos modos de operacionalização da actividade de mediação.

Pretende-se, ainda, reflectir sobre um aspecto-chave do projecto Mediadores Municipais: a pertença étnica do mediador, evidenciando as suas potencialidades e constrangimentos.

Também o enquadramento dos mediadores na autarquia, as modalidades de coordenação e de acompanhamento técnico adoptadas, e os recursos logísticos colocados à disposição do projecto merecem especial destaque.

Tratando-se de um projecto de formação em contexto de trabalho dá-se conta das acções de formação promovidas pelos municípios, bem como da avaliação da formação formal por parte dos intervenientes e das coordenações técnicas, bem como das necessidades sentidas e propostas.

Por último, destaca-se o balanço realizado das competências pessoais e profissionais dos mediadores permitindo aferir os impactos do projecto ao longo destes meses de trabalho no seu desenvolvimento pessoal e profissional.

## **1. A valorização dos aspectos biográficos na selecção dos mediadores**

No processo de selecção dos candidatos a mediadores municipais ciganos, os concelhos polarizaram-se entre aqueles onde apenas existiu um candidato e aqueles que tiveram de seleccionar entre dois ou mais candidatos. Apesar da informação presente nas candidaturas nem sempre coincidir com a forma como foram identificados / seleccionados os potenciais mediadores, o mais relevante a salientar prende-se com os critérios que foram destacados por decisores e coordenadores como os mais relevantes para proceder ao recrutamento. De lembrar que de acordo com o Regulamento que enquadra o Projecto, as pessoas indicadas nas candidaturas deveriam ter no mínimo o 4º ano de escolaridade do Ensino Básico, serem objecto de confiança a nível local pelos diferentes grupos sócio-culturais, terem capacidade comunicativa e facilidade de criar empatia e consensos.

Os critérios mobilizados assumem particular importância num contexto em que os potenciais elementos da população cigana disponíveis para integrarem um projecto desta natureza são em número reduzido, nomeadamente com formações especializadas que permitissem o seu recrutamento através de critérios mais objectivos. Assim, ao longo das entrevistas realizadas sobressaíram os seguintes critérios:

- Conhecimento dos contextos de intervenção (territórios e população);
- Ser do concelho e residir no local de intervenção;
- Percurso e opções de vida;
- Ser pastor da Igreja Evangélica como sinónimo de credibilidade e conhecimento junto dos serviços e de influência junto das famílias ciganas;
- Nível de experiência de mediação;
- Capacidade de comunicação e motivação;
- Nível de escolaridade;
- Idade.

Este último critério reuniu algumas divergências. Se nalguns concelhos ser mais jovem trazia vantagens acrescidas, na medida em que permitia ter “maior capacidade de

incorporar novas formas de abordagem”, noutros o ser mais velho aparecia como uma vantagem que fez pesar no momento do balanço entre candidatos com maior nível de escolaridade, uma vez que a idade mais avançada traduzia-se por uma maior facilidade em ganhar confiança e respeitabilidade entre a população.

Como se constata, os processos de selecção basearam-se menos nas aprendizagens formais, procurando, sobretudo, identificar o saber-fazer e o saber-ser, de uma forma mais informal e através das experiências biográficas dos candidatos.

Recrutar com base em critérios pouco formalizados acabou por ter algumas repercussões ao nível da aceitação do mediador seleccionado: uma coordenação técnica assume terem existido outros candidatos com potencial (serem mais novos e do concelho) e nalguns concelhos houve resistências iniciais à sua aceitação por parte de certas famílias ciganas. Mas como relembra um vereador:

*«se perguntássemos a cada família cigana quem deveria ser o mediador eles davam cinquenta respostas diferentes e nunca na vida teríamos um mediador a trabalhar, não vamos fazer uma votação para escolher o mediador. Ele foi a pessoa que escolhemos e eles acabam por aceitar, mas com algumas dificuldades, claro.» (Vereador, Fevereiro 2010)*

## **2. Os mediadores municipais: um grupo tendencialmente jovem, recrutado entre as comunidades locais e com baixa escolaridade**

Procurando fornecer um retrato geral do grupo de mediadores que integraram o primeiro ano do Projecto-Piloto destaca-se que estes são tendencialmente jovens, do sexo masculino e com relações de pertença às comunidades alvo de intervenção. Realçam-se as baixas qualificações escolares apresentadas e o afastamento do mercado de trabalho formal (trabalho por conta de outrem). A heterogeneidade deste grupo encontra-se fundamentalmente nas experiências profissionais e/ou associativas que caracterizam cerca de metade deste grupo.

Apesar da abrangência etária dos mediadores seleccionados: o mediador mais novo tinha, à data de início do Projecto, 20 anos de idade e o mais velho 60 anos, 11 dos 15 mediadores encontravam-se na faixa etária entre os 20 e 39 anos de idade, revelando a jovialidade do grupo.

Verifica-se ainda a clara predominância dos elementos do sexo masculino, com apenas duas exceções.

A maioria dos mediadores residia nos mesmos contextos residenciais onde também intervinham (9). Outros três mediadores embora residissem no concelho, a sua área de residência não coincidia com a área de intervenção do seu trabalho. Noutros 3 casos estes não residiam no município onde trabalhavam.

O facto de os mediadores serem elementos das populações alvo de intervenção e o elevado interconhecimento existente, teve dois efeitos que actuaram em sentido contrário: se por um lado, constituiu um aspecto facilitador da intervenção, na medida em que proporcionou uma maior aproximação e facilidade no estabelecimento de relações de confiança, acabou por vezes por se traduzir numa dificuldade de gestão do papel do mediador enquanto membro daquela “comunidade” e porta-voz das suas necessidades e aspirações e enquanto funcionário de uma autarquia. Deste modo, os mediadores viram-se assim numa situação de difícil gestão de expectativas e de protecção da sua vida privada, uma vez que deles foi muitas vezes esperada, a rápida resolução dos problemas e a sua disponibilidade total.

*«Sim e as coisas mudaram de figura porque antes viam-me como uma pessoa que estava ali para fazer actividades com os jovens, tentar ajudar no que podia, mas hoje vêem-me como um técnico da Câmara que pode dar casas e resolver problemas, eles dizem-me isso. Mas estou a deparar-me com coisas que não sabia que me iam pedir.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«O mediador tem muita pressão, nomeadamente pelas grandes expectativas depositadas sobre ele pela comunidade cigana na resolução dos seus problemas. Terá ainda que trabalhar esta vertente do seu trabalho. Há uma necessidade de maior apoio da autarquia para lhe dar confiança.» (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

*«A comunidade pensa que os mediadores vão resolver todos os problemas. E às vezes eles pensam que ela não quer ou ela não está a fazer um esforço» (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

Nas entrevistas realizadas alguns mediadores evidenciaram algum desgaste decorrente desta situação, enquanto outros, com o apoio ou não de coordenações técnicas, parecem ter encontrado estratégias para a gestão das expectativas, nomeadamente através da formalização de atendimentos no espaço da Câmara ou pelo esclarecimento do seu papel

junto da população ou ainda pela gestão delicada de expectativas em torno da possibilidade de acesso a determinados recursos.

*«Eu tenho tido bom feedback para separar o formal do informal. Há muitas pessoas que vão a minha casa e me pedem coisas...mas o atendimento é às segundas-feiras o dia todo, e aí é que formalizo os pedidos, para lhes dar seguimento. Os atendimentos foram a forma que arranjei para ultrapassar esse problema.» (Mediadora, Fevereiro 2010).*

*«o que eu digo é que não sou pessoa com poder de decisão, explico que sou mediador. Mas muitas vezes eu digo isso, mas depois faço um trabalho invisível por detrás disso, falo com os técnicos e sou muito insistente com eles. Não me comprometo com a população, mas ao mesmo tempo dou conhecimento das situações aos técnicos.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

Algumas coordenações técnicas optaram, inclusivamente, de forma explícita em retirar do âmbito de actuação do mediador a possibilidade de intervenção em áreas onde pudesse existir uma maior pressão e uma menor capacidade de resposta imediata por parte dos municípios, ou preparar cuidadosamente as acções nessas áreas:

*«Temos que caminhar nesse âmbito com bastante cuidado. As vezes o S. fica muito frustrado. Muitas vezes as respostas não chegam: quer em relação a pedidos de habitação, quer a pedidos de obras. A questão das expectativas relativamente ao mediador numa câmara, do que pode ou não conseguir é uma área de trabalho muito complicada. Vamos ter uma reunião com esse departamento no mês de Setembro para ver se existe possibilidade de termos uma articulação mais próxima» (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

*«Porque aí estaríamos a pôr em causa a questão da confiança e as questões da resposta que eles pretendem sempre que seja rápida. É uma questão muito sensível. As questões da habitação podem criar constrangimentos na relação com a população» (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

Constatou-se, também, entre os destinatários ciganos o reconhecimento das dificuldades associadas ao papel de mediador, havendo quem afirmasse que “não queria estar na sua pele” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010).

No que diz respeito às **qualificações escolares** apresentadas pelos mediadores, destaca-se que dos 15 mediadores contratados, apenas 5 tinham escolaridade igual ou superior ao 9ºano, ou seja, ao actual nível de escolaridade considerado obrigatório.

Relativamente à **situação perante o emprego**, apenas um dos mediadores se encontrava vinculado a um contrato de trabalho por conta de outrem. A maioria estava numa situação

de desemprego ou trabalhava na venda ambulante. Destaque para quatro mediadores que mantinham uma actividade enquanto dirigentes associativos.

A ausência de experiência profissional e/ou formação na área da mediação caracterizaram sete mediadores que pela primeira vez se encontravam a exercer esta função. Noutros quatro concelhos foram seleccionados mediadores que para além de formação na área da mediação contavam já com alguma experiência de trabalho como mediadores. De referir ainda três mediadores que apesar de não terem tido formação, possuíam alguma experiência adquirida no âmbito do contexto escolar e comunitário. Num dos municípios, o mediador frequentou uma formação de «facilitador», mas não possuía qualquer experiência profissional.

Um dos aspectos relativos ao perfil dos mediadores que ressaltou da análise das entrevistas foi a pertença à Igreja Evangélica de 6 dos 15 mediadores que se encontravam nos projectos. Entre estes, dois elementos eram pastores, um era 'levita' – membro do coro, dois estavam a estudar para ser pastores, e um outro era filho de um pastor.

Os mediadores que pertenciam à Igreja Evangélica foram unânimes em afirmar essa sua condição como um aspecto facilitador da mediação, na medida em que tinham acesso a uma rede social extensa através da sua participação no culto. Com efeito, estes espaços constituem-se como locais de intensa e congregadora interacção social (Blanes, 2008:106) e possibilitam uma respeitabilidade acrescida junto da população cigana.

*«Porque é um projecto que também foi apresentado a mais pessoas de D. e que também são pastores da igreja evangélica como eu e as técnicas da câmara já nos conheciam e sabiam que andávamos na igreja e que as pessoas nos respeitavam. Conseguimos ver as coisas de uma maneira um bocadinho diferente. E como têm confiança em nós chamaram-nos, não quer isto dizer que não tenham confiança com os outros. Mas estão mais à vontade connosco (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Eu conheço a maior parte das pessoas. Eu também sou evangélico e tenho alguma relação com as pessoas na Igreja. Eu não sou pastor, sou levita, canto no coro» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Juntando a mediação com a forma de falar à pastor pode ajudar. Assim funciona bem» (Mediador, Fevereiro 2010)*

Em muitos concelhos, os coordenadores técnicos dos projectos também referenciaram este aspecto como elemento facilitador no sentido de uma maior respeitabilidade e liberdade de actuação:

*«Curiosamente é o único homem presente, mas elas não se sentem inibidas. Mas ele já foi identificado como mediador e também pertence à Igreja evangélica de Filadélfia. Esse é um elemento facilitador, que aqui se reflecte mais com as mulheres porque ele é um elemento da igreja, não o vêem como um homem vulgar.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Por ser pastor também tem alguma influência junto da própria comunidade e pode dar melhor a volta aos assuntos» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

De acordo com Ruy Blanes «A Igreja Filadélfia participa activamente em políticas de alcance social não só em termos de dinâmicas evangelizadoras no contexto cigano, como também de negociação política do seu estatuto social enquanto associação religiosa e cultural, definindo-se como um movimento de base com possibilidades de cumprir o papel tradicionalmente desenvolvido por associações católicas de assistência social» (2008:232).

De facto, as narrativas dos mediadores envolvidos na Igreja Evangélica (Filadélfia e outras) evidenciam uma justaposição entre a concepção do papel de mediador e a finalidade da sua missão com a postura de um pastor ou homem crente: «fazer o bem».

*«Eles sabem que dou o meu melhor. Eu não sou de ficar parado. Isto tem princípios, a confiança em mim não vem de um dia para o outro... vem também dos meus pais que eram muito respeitados e nós temos vindo a desenvolver um papel de honra e de respeito e depois o ser pastor e de estar com eles e eles verem que não tiro de uns para os outros... estou sempre aqui para ajudar, explicar o que está mal feito. E o meu trabalho de pastor é uma mais-valia para chegar até aqui, ao ponto que sou sempre sincero com eles, detesto mentiras e gosto de estar em paz.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Estou para fazer o bem, que é para fazer o acordo entre duas pessoas ou mais... estou no dia-a-dia com eles, andamos sempre juntos e depois falamos e todos sabem. Aqui quase todos são membros da igreja e dia sim, dia não andamos a visitar igrejas, eles vêm visitar a nossa, estamos sempre juntos» (Mediador, Fevereiro 2010)»*

*«Gostei de trabalhar nesta área na minha comunidade e fazer bem à comunidade» (Mediador, Fevereiro 2010)*

### 3. Um elevado espírito de missão no trabalho em prol das comunidades ciganas

A análise das motivações dos mediadores teve como objectivo a compreensão dos propósitos subjacentes à sua aceitação em participar no Projecto Mediadores Municipais. A percepção dos motivos que moveram os mediadores municipais revela ser fundamental para uma melhor compreensão das suas expectativas, bem como do seu desempenho.

Um primeiro aspecto transversal ao discurso de todos os mediadores é a existência de um elevado **espírito de missão** que se alia a um aspecto já sobejamente conhecido entre os elementos de etnia cigana que é o seu elevado sentimento de pertença a um grupo sócio-cultural minoritário. De facto, o projecto constituiu para os mediadores uma oportunidade de poder ajudar a população cigana em situação de maior desvantagem social:

*«... Há um sentido de preocupação para lutar por aquilo que é nosso, para que de hoje para amanhã possamos estar de igual para com o resto da comunidade» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Eu vivo em prol do meu povo, como costumo dizer, e tudo o que estiver ao meu alcance para os ajudar na melhoria da aceitação, o meu povo pode contar comigo.» (Mediadora, Fevereiro 2010)*

Este sentimento altruísta foi também identificado entre mediadores socioeducativos (na sua maioria com habilitações superiores) no âmbito de um estudo recente: «A forte identificação com a sua área de trabalho, associada à percepção de um trabalho em prol de um bem colectivo parece ser a motivação maior destes sujeitos para a prática da mediação, não obstante a precariedade laboral e a fragilidade do vínculo laboral. Consequentemente, parece-nos que estes mediadores se vêem a cumprir uma acção social relevante, de recomposição pacífica de relações humanas (Luison e Valastro, 2004) e configuradora de uma cultura de mudança social (Torremorell, 2008), que actua em prol de níveis elevados de satisfação pessoal e profissional» (Freire et al, 2009: 35-36)<sup>9</sup>.

Para além deste elevado sentido de missão, outro aspecto comum a todos os mediadores foi a aceção de que o convite para realizar este trabalho constituiu uma abertura do sistema de oportunidades: oportunidade de trabalho; oportunidade de ter uma nova

---

<sup>9</sup> Estes resultados enquadram-se no estudo - «Contextos e Práticas de Mediação Socioeducativa em Portugal» e foram obtidos através de um inquérito por questionário que obteve a resposta de 225 instituições e projectos com enquadramento de mediadores socioeducativos.

experiência de vida; Oportunidade de dar continuidade a um percurso iniciado como mediador ou no âmbito do movimento associativo.

De facto, para os mediadores com experiência e/ou formação em mediação, o Projecto Mediadores Municipais surgiu como uma oportunidade de dar continuidade ao trabalho que tinham vindo a desenvolver de forma mais formal ou informal, ou de recuperar uma carreira profissional que foi interrompida por terem finalizado projectos de intervenção que garantiram a sua formação e a sua inserção no mercado de trabalho como mediadores durante um período limitado de tempo.

*«Foi desenvolver um trabalho da minha associação do bairro e que já vinha a desenvolver há 3 anos e tal... e fizeram-me a proposta e eu aceitei.» (Mediador, Janeiro 2010).*

*«Através do RSI comecei um curso do sexto ano e depois fui contratado como mediador para a escola e aí começou tudo. Estive lá na escola que era muito problemática e fiz um trabalho lá. Depois acabou o meu contrato e toda a gente ficou com pena. Mas eu não sabia se ia continuar, mas gostaram muito do meu trabalho, quer com os ciganos, quer com os não-ciganos, ali todas as crianças me conheciam e eu tentava gerir os conflitos. (...) dava-me força e vontade de trabalhar nessa área, esse trabalho fez-me acreditar mais em mim próprio. O RSI fazia-me estar parado, mas eu queria estar a fazer qualquer coisa, porque eu via que podia ajudar a desenvolver qualquer coisa. Mas eu queria trabalhar e dizia a todos que estava disponível. Eu já tinha experimentado aquele trabalho e tinha gostado.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Porque já desde 2003 que ando mais ou menos nestas correrias e andanças, fui um dos primeiros mediadores na primeira fornada do programa Escolhas aqui no concelho. Gostei de trabalhar nesta área na minha comunidade e fazer bem à comunidade. O que foi mal foi o programa ter terminado porque estes grandes projectos são muito bonitos, mas no programa Escolhas trabalhamos aqui três anos e no fim disso disseram que o programa não podiam prosseguir que não havia verbas, não tinha sido aprovado no Concelho de Ministros... o que para mim foi uma fantochada, porque alcançámos os objectivos que queriam e depois voltou tudo à estaca zero. Depois estive desempregado, andei pelas vendas, depois estive numa instituição, onde estive como mediador, estava numa equipa de RSI para toda a população. Depois já tinha dito à Dra. que quando precisassem de um mediador no concelho que eu queria ir para lá. Ela telefonou-me e eu aceitei. (Mediador, Fevereiro 2010)*

A oportunidade de aceder a um emprego, estável e renumerado, nomeadamente para aqueles que se encontravam desempregados, constituiu também um importante incentivo:

*«a pessoa está muito bem, não tem programação de trabalhos, não tem oportunidades e eu aderi a ela.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Estava desempregado. Mas já tinha trabalhado na câmara no sector da limpeza, da reciclagem, mas agora não fazia nada. E este trabalho foi muito importante para mim.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«Nós já vínhamos a trabalhar como consultores há três anos e surgiu a oportunidade de estarmos fixos num emprego e aceitámos, porque estamos a trabalhar em prestação de serviços e temos um ordenado e não queremos perder a oportunidade» (Mediador, Janeiro 2010)*

A possibilidade de participar numa nova experiência desafiadora constituiu também um apelo à participação neste projecto sobretudo para aqueles que já detinham experiência na área da mediação.

#### **4. A importância do mediador pertencer à etnia cigana**

A pertença étnica do mediador tem constituído um dos aspectos mais controversos do debate sobre a mediação intercultural. As posições mais restritas sobre o âmbito da mediação intercultural defendem claramente que o mediador deve posicionar-se de forma equidistante face às partes envolvidas, como garante da sua posição de neutralidade e imparcialidade e que esta é uma condição *sine qua non* para se poder falar de mediação. Porém, outros consideram que a neutralidade e imparcialidade constituem competências a accionar nas metodologias de mediação, ou seja, fala-se de 'imparcialidade técnica'. Perante contextos de desigualdade e assimetrias no uso e acesso ao poder, há que reflectir sobre a rígida manutenção destas premissas na mediação intercultural, uma vez que os mediadores influenciam e inclusivamente modelam tanto o processo como o resultado substantivo da (re)criação de relação.

No terreno empírico, verificamos que surge como consensual para todas as coordenações técnicas, algumas entidades parceiras e todos os destinatários ciganos auscultados a vantagem destes mediadores municipais serem recrutados entre as comunidades ciganas locais. Embora em alguns casos se reconheça alguns inconvenientes desta pertença, as potencialidades tendem a superar largamente os constrangimentos em torno da falta de imparcialidade, de neutralidade ou de reconhecimento perante todas as famílias ciganas residentes em determinado território.

FIGURA 1: POTENCIALIDADES DA PERTENÇA ÉTNICA DO MEDIADOR



Fonte: Entrevistas Coordenadores e Decisores, Focos Group, CET 2010

Uma das vantagens apontadas prende-se com os resultados que se conseguem obter em torno de um melhor conhecimento das especificidades culturais, permitindo uma descodificação de códigos e uma melhor comunicação, mas também uma adaptação das estratégias de intervenção aos destinatários ciganos.

*«Acho que é importante ser cigano. E há coisas onde não se pode entrar, que só eles entendem e nada melhor que um mediador cigano.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«é importante que seja cigano, porque ele diz que fala a mesma língua que eles e eu concordo, porque se fosse outra pessoa e nós vemos pelos técnicos que não têm o conhecimento na íntegra em relação à cultura. Tivemos um caso de um casamento de uma jovem com uma pessoa mais velha e aos olhos de um técnico isso foi considerado abuso, mas não era, o mediador tentou explicar isso à técnica que nunca tinha tido contacto com a comunidade cigana e só ele é que conseguiria explicar isso» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Ele é cigano como nós, ele compreende melhor os nossos problemas e sabe as nossas necessidades.» (Focus Group, Destinatários Ciganos, Setembro 2010)*

Alguns municípios identificaram explicitamente como mais-valia esta pertença étnica do mediador por permitir colmatar incapacidades técnicas no diálogo intercultural.

*«A questão como ele pode ser facilitador na linguagem e no atendimento, era o que dizia, aquilo que eu achava que conseguia, com ele ao lado eu via que não conseguia...» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Mesmo em termos institucionais, de segurança social, técnicos que não conseguem trabalhar com esta comunidade, o mediador foi chamado para colaborar com as técnicas de segurança social» (Coordenação, Fevereiro 2010)*

Outra potencialidade enunciada é a facilitação da aproximação, permitindo com maior rapidez e eficácia estabelecer relações de confiança com as famílias destinatárias do projecto.

*«O facto de ele estar cá connosco, para a comunidade é um bocado saber que está lá alguém que é nosso e que vai saber dizer que sim ou que não às nossas questões e criou mais coesão entre os serviços e a comunidade» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«ele empenha-se no trabalho que está a fazer, ele é uma pessoa séria... ele ajuda-nos a resolver as coisas como elas são, mesmo que as coisas nos prejudicam, ou seja, que não nos agradam tanto... e que a lei nos impõe, mas ele diz mesmo como as coisas têm de ser e aceitamos melhor as coisas sendo ele a dizer» (Focus Group, Destinatários Ciganos, Setembro 2010)*

Uma potencialidade da pertença do mediador à comunidade cigana constitui em si mesmo uma estratégia de intervenção junto destas comunidades uma vez que se julga que a inserção profissional do mediador numa autarquia produzirá uma imagem positiva para a população cigana e não cigana:

*«Penso que já foi um grande passo eles verem um membro da sua comunidade cigana instalado na câmara, num gabinete, no meio das técnicas e das pessoas que o acompanham. Assim percebem que há alguém que consegue ter um emprego como as outras pessoas que não são da etnia. O crescimento que ele tiver vai reflectir-se como exemplo na comunidade» (Vereadora, Fevereiro de 2010)*

*«O positivo é as pessoas saberem que há uma pessoa cigana a trabalhar com a autarquia, a questão da visibilidade positiva» (Coordenação Técnica, Janeiro de 2010)*

No entanto, alguns municípios, divergindo da maioria, interrogam-se sobre a necessidade da pertença étnica do mediador, argumentando, que a confiança não se encontra garantida a priori por o mediador ser um elemento da população cigana. O importante é esta figura ser dotada de certas competências como a comunicação, a empatia e de relação com o outro:

*«Aqui há uma certa concepção de que se for alguém da comunidade já tem ganha essa confiança, o que não é verdade, porque ser da comunidade também pode ser um obstáculo. Não me parece difícil uma pessoa que consegue comunicar, não é preciso um cigano para ganhar a confiança das pessoas.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

Noutro município, por exemplo, é defendida a ideia de que face ao contexto em que os problemas se colocam é importante o mediador ser cigano, mas qualquer técnico com formação adequada e capacidades de relacionamento interpessoal poderia assumir esse papel:

*«Nesta fase em que começa a surgir a figura do mediador é uma mais valia ser um cigano, mas eu julgo que havendo formação e um investimento muito grande por parte de qualquer outra pessoa que consiga fazer a aproximação, porque assim entramos noutra questão, que é só ciganos é que podem trabalhar com ciganos. Eu não sou apologista disso. Mas requer um trabalho muito próximo e um investimento muito próximo» (Vereação, Fevereiro de 2010)*

Os mediadores municipais estão, assim, perante uma difícil gestão dos seus papéis, na medida em que poderão ser confrontados nas suas práticas profissionais, de forma implícita ou explícita, com o desempenho de funções que podem colidir entre si: técnico de intervenção social enquadrado numa instituição versus representantes e defensores dos interesses do seu grupo de pertença.

*«Há um problema relativamente à figura do mediador, que ainda é uma figura em construção, depende do contexto onde está integrado e tem dificuldades quando actua nas habitações ilegais. Ele próprio sente dificuldade de ir ter com outras famílias e dizer-lhes que a casa vai ser demolida. Mas havia uma barraca que estava a ter anexos e eles sabiam que não era permitido e havia intenção da câmara ir lá avisar as pessoas, mas ele foi lá sozinho e falou com eles e eles acabaram com aquilo. Ele conseguiu ultrapassar aqueles obstáculos, tinha receio e percebe-se porquê. Aquilo podia causar problemas que depois também iam condicionar o resto do trabalho.» (Acompanhamento técnico, Fevereiro de 2010)*

Sentindo a necessidade de operar uma clara distinção entre o trabalho do mediador e o de técnico de intervenção social, um dos municípios defendeu a importância de clarificar, junto dos destinatários qual a posição do mediador:

*«Aqui o que praticamos é isso, eles são facilitadores, mas não partilham as informações relativamente às pessoas, nas anotações em termos de processos, essas informações estão codificadas, é fundamental que não se exponham, nem eles próprios nem as pessoas com quem trabalham. Ao fim deste tempo toda a gente percebeu que eles estão lá para ajudar e que não havia nenhuma intenção da câmara e dos outros de arranjar espiões para os controlar, mas que*

*há ali pessoas que são pagas por fora para ajudar as outras pessoas e que isso não implica nenhuma traição» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

Esta clarificação assume-se como um aspecto fundamental na medida em que a outorgação de um poder institucional que lhe pode ser conferida como um trabalhador do município constitui-se como um constrangimento não isento de dificuldades na sua gestão, na medida em que o posiciona do lado da administração pública e não entre esta e os destinatários ciganos. Assim, impõe-se uma cuidadosa gestão deste dilema e uma definição clara dos seus limites de intervenção e do seu posicionamento. O debate e a reflexão conjunta sobre esta matéria, envolvendo em simultâneo os agentes envolvidos (mediadores, técnicos de intervenção social, parceiros e autarcas) seria particularmente proveitoso.

## **5. O enquadramento do mediador municipal nas autarquias: integração em equipas de trabalho potenciadoras de motivação, mas com um fraco investimento na formação do mediador**

Considerando que para muitos dos mediadores o ingresso neste projecto constituiu a sua primeira experiência de trabalho na área da mediação e de trabalho assalariado numa organização estatal local, assume particular relevância a monitorização do seu enquadramento na autarquia, bem como perceber a avaliação do acompanhamento realizado.

Nalguns municípios a estratégia de enquadramento do mediador passou pela apresentação pessoal junto dos vários serviços da autarquia, constituindo-se como objectivo o reconhecimento do mediador como um recurso afecto ao município:

*«As relações inter-institucionais funcionaram bem na prática e é recorrente a solicitação do mediador por outros serviços internos e externos da autarquia» (Relatório Mensal, Março de 2010)*

Refira-se o caso de um dos municípios em que esta estratégia teve também como finalidade o aumento da sensibilidade intercultural de alguns serviços, tendo sido planeado um plano de comunicação interno de projecção da acção do mediador:

*«Por outro lado, interessa-nos sensibilizar de dentro para fora... na inclusão social os técnicos estão habituados a trabalhar com comunidades culturais diferenciadas e têm essa sensibilidade, mas existem muitos serviços na câmara onde os funcionários não têm essa sensibilidade e existem ainda muitos mitos, por isso está a ser apresentado a vários serviços» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

Este plano de comunicação acabou por se consubstanciar na publicação de uma entrevista ao mediador municipal publicada em Março no Boletim Municipal do município. Um outro concelho referiu que a integração do mediador na estrutura da câmara demorou mais tempo do que estava previsto e que a sua adaptação não foi isenta de dificuldades:

*«No início foi complicado porque não tínhamos a noção para envolver o S. e que figura é que ele ia ter, até para ele perceber como é que isto se organizava, como era estar dentro da câmara» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010).*

O enquadramento do mediador nas equipas de trabalho foi, de forma geral, percebido como positivo pelos coordenadores, sobretudo, em cinco concelhos em que foram frequentes as referências ao mediador como “colega”, indiciando uma boa integração, bem como um enriquecimento cultural trazido pela presença dos mediadores, decorrente da partilha de diferentes visões do mundo. Na maioria dos municípios, a integração do mediador numa equipa de trabalho, mais ou menos alargada, constituiu um dos impactos positivos deste projecto, na medida em que promoveu maiores níveis de motivação entre os mediadores, melhorou a qualidade do acompanhamento técnico, incrementando nos serviços as competências para a interculturalidade.

*«Mas temos de ir devagarinho, às vezes é complicado e entramos em choque até a discutir algumas questões, porque não percebemos o ponto de vista um do outro e tentamos encontrar o equilíbrio. Não há muita diferença [pelo facto de ele ser homem], porque nesta sala ele só trabalha com mulheres e só há mais um homem que é professor de ginástica. Mas ele já fala e brinca connosco. Ele está a estudar para ser pastor e às vezes debatemos as questões da religião e brinca. Não concordamos em tudo, mas isso também há com os outros colegas.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Foi engraçado ver o que a entrada dele mexeu com a nossa equipa... que já é um mapa-mundo, mas ficou mais completa com ele. Nas reuniões de equipa já surgiram questões que têm a ver com os preconceitos que existem em relaxação aos ciganos e como ele é uma pessoa muito directa e tem uma grande abertura que permite aos outros para questionar uma série de coisas... os outros tinham uma grande curiosidade em relação àquela comunidade e isso tem-se multiplicado por outras áreas.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

A avaliação efectuada pelos mediadores relativamente ao acompanhamento realizado pelos coordenadores técnicos é também, na maioria dos municípios, considerada positiva, embora sejam valorizadas dimensões distintas do acompanhamento. Os mediadores de 9 municípios referiram sentir-se apoiados e consultaram os seus coordenadores para aconselhamento e orientação técnica. Foi também referida por seis mediadores a disponibilidade revelada pelos coordenadores para os apoiarem sempre que necessário. Numa fase inicial, a liberdade de acção foi um aspecto valorizado por dois mediadores, que viram desta forma reconhecidas as suas competências, bem como a confiança prestada pelos respectivos coordenadores.

Em contraste, encontra-se a avaliação de um dos mediadores que fez uma apreciação menos positiva da sua coordenação técnica revelando falta de apoio e acompanhamento que se manteve durante o decorrer do projecto. Mas também de um outro caso em que as expectativas relativamente à coordenação técnica não se concretizavam, nomeadamente ao nível da intervenção pela melhoria das condições de vida das famílias ciganas do concelho, esperando-se uma atitude mais reivindicativa.

Em síntese, é possível afirmar que mais do que o modelo de coordenação adoptado – mais ou menos estruturado em torno de encontros formais – aquilo que se destaca como duas dimensões favoráveis ao desempenho profissional do mediador assenta, por um lado, no relacionamento interpessoal que se conseguiu estabelecer ao longo destes meses de trabalho, independentemente do conhecimento e dos contactos anteriormente estabelecidos e, por outro lado, a proximidade física no local de trabalho por facilitar um acompanhamento mais regular. A separação entre a coordenação e o acompanhamento técnico é também um aspecto positivo a evidenciar, sobretudo, em municípios em que a intervenção abarca diferentes áreas e onde os técnicos de serviço social, no seu trabalho de terreno, mais necessitam da figura do mediador. Porém esta deslocalização deve ser acompanhada de uma clara divisão de responsabilidades sobretudo no que diz respeito à dimensão formativa deste projecto (a quem compete a formação específica do mediador em contexto de trabalho e como esta é operacionalizada) e de uma clarificação constante das suas competências e possibilidades de actuação.

As condições físicas de trabalho disponibilizadas aos mediadores pela maioria dos municípios passaram por os colocar num posto de trabalho (secretária, computador) localizado na Câmara Municipal. Apenas os mediadores de quatro municípios tinham os

seus espaços de trabalho sedeados nas instalações de parceiros. Note-se a existência de uma autarquia que não disponibilizou qualquer posto de trabalho ao mediador ao longo dos 12 meses de projecto.

Através das entrevistas aos mediadores foi possível aferir que a maioria dos mediadores avalia de forma positiva as suas condições de trabalho. No entanto, registaram-se constrangimentos em dois municípios, que dificultaram de algum modo, o exercício da actividade profissional do mediador, seja por não ficar assegurado o seu transporte aos vários contextos de intervenção, seja por não se disponibilizar um posto de trabalho.

### **5.1. Modelos de Coordenação heterogéneos mas com acompanhamento técnico centralizado nas autarquias**

A maioria dos projectos ficou afecto a divisões ou departamentos de acção social de cada uma das autarquias. Diferenciam-se os municípios de Coimbra, cujo serviço responsável pelo projecto foi o Departamento da Habitação, e os concelhos de Setúbal e Vidigueira em que os respectivos projectos ficaram sob a responsabilidade de Gabinetes Técnicos dedicados à imigração e minorias étnicas.

**QUADRO 1: IDENTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS RESPONSÁVEIS PELOS PROJECTOS**

Câmara Municipal	Serviço Responsável pelo projecto
Coimbra	Departamento de Habitação
Marinha Grande	Divisão de Acção Social, Educação e Desporto
Sines	Acção Social
Setúbal	DISOC-GIME- Gabinete de Imigrantes e Minorias Étnicas
Beja	Gabinete Assuntos Sociais
Seixal	Gabinete de Acção Social
Lamego	Divisão Acção Social
Idanha- a- Nova	Gabinete de Acção Social e Saúde
Amadora	Departamento de Educação e Cultura
Sintra	Divisão de Saúde e Acção Social
Aveiro	Departamento de Habitação e Acção Social - Divisão de Habitação Social
Vidigueira	Gabinete de Apoio ao Imigrante e Minorias Étnicas
Moura	DASSE - Divisão de Acção Social, Saúde e Educação
Paredes	Pelouro de Acção Social
Peso da Régua	Divisão de Desenvolvimento Social

Fonte: Candidaturas, CET 2010

O mecanismo de coordenação adoptado por cada um dos municípios está relacionado, por um lado, com as diferentes estruturas organizacionais de cada autarquia e, por outro, com maiores ou menores dificuldades na mobilização de recursos técnicos e logísticos para a operacionalização do projecto.

Com o objectivo de caracterizar os mecanismos de coordenação em funcionamento em cada um dos concelhos descrevem-se os modelos adoptados em torno de um conjunto de variáveis: uma maior ou menor estruturação do acompanhamento técnico de cada

mediador<sup>10</sup>, a separação ou não entre coordenação e acompanhamento técnico, na medida em que este é ou não assumido pela mesma pessoa, e ainda se o acompanhamento técnico é interno (realizado pela autarquia) ou externo (realizado por outra entidade).

É importante salientar que um nível mais elevado de estruturação não correspondeu necessariamente a um acompanhamento mais intenso e próximo do mediador, verificando-se que a organização da coordenação desse ponto de vista estará mais relacionada com a proximidade física do mediador: dos 10 municípios com um modelo de coordenação menos estruturado verifica-se que em 6 os mediadores partilharam o mesmo local de trabalho com os coordenadores ou com os técnicos de acompanhamento.

Do conjunto dos municípios, cinco referem a existência de reuniões periódicas formais entre o mediador e o coordenador técnico ou equipa do departamento para avaliar e acompanhar o trabalho realizado e planear as actividades. Os restantes municípios referem que essa gestão do projecto foi realizada de uma forma mais informal, e muitas vezes diariamente.

A coordenação e o acompanhamento técnico foram realizados pela mesma pessoa em 8 dos projectos. No que diz respeito ao acompanhamento, a maioria dos municípios optou por uma assistência técnica realizada pelos recursos internos da autarquia, com excepção de duas autarquias em que o acompanhamento técnico dos mediadores foi realizado por outras entidades.

Foram referidos por alguns coordenadores constrangimentos no tempo disponibilizado para acompanhamento do mediador, causados por limitações em termos de recursos humanos no município e conseqüente sobrecarga de trabalho.

O grau de formalismo e estruturação da coordenação e do acompanhamento técnico revelou ser bastante heterogéneo e dependente dos recursos disponibilizados pelas autarquias para a concretização do Projecto. Não se pode também negligenciar a novidade que constitui a introdução da figura de um mediador cigano no contexto

---

<sup>10</sup> Maior estruturação refere-se aos modelos de coordenação em que foram implementadas a realização de reuniões periódicas de planeamento e de ponto de situação com os mediadores e menor estruturação refere-se aos projectos que acompanham o mediador mediante as solicitações.

organizacional das autarquias. O que essencialmente pareceu marcar a diferença foi a proximidade física entre mediador e coordenação técnica que permitiu nesses casos um mais próximo e necessário acompanhamento numa lógica de aprendizagem conjunta e, um reajustamento sucessivo da actuação do mediador às 'novas' necessidades de intervenção (cf. capítulo IV).

## **5.2. Acções de formação promovidas no contexto de trabalho pelos municípios essencialmente pontuais e de carácter informal**

Um dos objectivos principais do Projecto-Piloto Mediadores Municipais tal como referido no seu Regulamento é a «colocação de mediadores municipais ciganos, num programa de formação-trabalho nos seus serviços e/ou projectos de modo a melhorar a intervenção e diálogo com esta comunidade específica»<sup>11</sup>.

Para além da formação promovida e organizada pelo ACIDI, registaram-se algumas formações pontuais e específicas, mais formais ou informais, proporcionadas por 12 dos 15 municípios aos seus mediadores. O quadro seguinte dá conta destas acções.

A maioria dos municípios (9) realizou alguma formação em contexto de trabalho principalmente orientada para dotar os mediadores de ferramentas de trabalho que lhes permitisse um melhor enquadramento na organização e nos procedimentos das autarquias.

Porém, salienta-se que apenas quatro municípios proporcionaram a oportunidade aos seus mediadores de frequentar acções de formação formais que possibilitaram o incremento as suas competências em áreas específicas como informática, emigração, violência doméstica, educação e atendimento ao público.

Considerando a inexperiência profissional de muitos mediadores contratados e a inexistência de formação (para além da recentemente promovida pelo ACIDI), ressalta a necessidade da existência de planos de formação adaptados ao perfil de cada um dos mediadores, nomeadamente em contexto real de trabalho.

---

<sup>11</sup> Disponível em: <http://www.ciga-nos.pt/>

QUADRO 2: ACÇÕES DE FORMAÇÃO PROPORCIONADAS PELOS MUNICÍPIOS<sup>12</sup>

Concelho	Participação em Seminários/Workshops	Formação em contexto de trabalho	Formação em sala
Amadora	Seminários: Inovação Social e «Hortas Urbanas e Sociais»		Curso de informática Curso de atendimento ao público
Beja		Formação informal sobre atendimento e registo de situações - noções básicas; abordagem sobre sigilo profissional e ética; posturas em contexto laboral.	
Idanha-a-Nova		Formação informal sobre os procedimentos da autarquia, instrução processual e regulamentos.	
Aveiro	Seminário «Saúde na comunidade cigana»	Conhecimento do concelho Formação informal sobre os procedimentos da autarquia, elaboração de informações e registo de atendimentos Pesquisa bibliográfica sobre intervenção	
Lamego	3º Ciclo Jornadas de Prevenção «Actuar por antecipação»		
Marinha Grande		Formação informal sobre os procedimentos da autarquia, elaboração de informações e registo de atendimentos	
Moura	«Fórum Ibérico sobre a Etnia Cigana»		
Paredes	Encontro de profissionais que trabalham com a pop. Etnia cigana	Elaboração de um portefólio reflexivo Pesquisa e recolha de boas práticas Pesquisa e recolha intervenções realizadas noutros concelhos com a comunidade cigana	
Peso da Régua			Curso de Informática
Sines		Curso de Informática no âmbito do Projecto Escolhas À Priori	Acção de formação sobre Imigração Acção de Formação sobre educação
Seixal			Acção «Violência Doméstica no Âmbito da Conjugalidade»
Setúbal		Atendimento na área da imigração e social	
Sintra	Workshop «Educação financeira das famílias/gestão do orçamento familiar» «Fórum Ibérico sobre a Etnia Cigana»	Conhecimento do concelho Apoio na organização do portefólio reflexivo	
Vidigueira	Palestra «Pobreza e Comunidades Ciganas»	Leitura e análise de material informativo Regulamentos municipais sobre apascentação e posse de animais de produção e domésticos Processos de contra ordenação	

Fontes: Entrevistas coordenadoras, dirigentes e mediadores; Relatórios Mensais e Planos de Intervenção, CET 2010

<sup>12</sup> É de referir que a informação contida neste quadro pode não ser exaustiva, mas resulta das várias fontes analisadas. Sabe-se, por exemplo, que alguns mediadores participaram em mais Seminários/Workshops face aos mencionados e, embora constituam importantes momentos de formação acabaram por não ser referenciados nos referidos instrumentos de recolha de informação.

### **5.3 Competências a desenvolver em contexto de trabalho centradas no conhecimento do funcionamento das entidades e das realidades locais e no saber trabalhar em equipa**

No âmbito do Balanço de Competências aplicado no final do Projecto, mediadores e coordenadores técnicos tiveram a possibilidade de fazer uma avaliação de diferentes níveis de competências associadas à actividade de mediação e identificar aquelas que seriam de incrementar em contexto de trabalho e em contexto de formação específica sobre mediação. Embora algumas competências possam ser trabalhadas nos dois contextos, houve uma tendência para concentrar mais as respostas ao nível da formação específica.

Interessa aqui identificar aquelas que pela sua particularidade merecem maior destaque para serem promovidas, através da formação em exercício. Em contexto de trabalho para além de ser possível reforçar o nível de conhecimento sobre as medidas de intervenção existentes e sobre o funcionamento de um conjunto de entidades, como os da Saúde, da Segurança Social, do Emprego e da Educação, também se conseguirá aumentar o nível de conhecimento sobre o funcionamento das respectivas câmaras municipais e seus departamentos, bem como o conhecimento da realidade do concelho e saber ser o elo de ligação entre os serviços e as comunidades ciganas.

Saber trabalhar em equipa e saber expor as suas opiniões também surgem para este contexto mais evidenciadas, não tendo sequer sido registadas pelos mediadores no âmbito de formação específica sobre mediação.

Existem algumas especificidades em termos das percepções de mediadores e coordenações técnicas sobre as competências que podem ser desenvolvidas nos contextos organizacionais:

- Para as coordenações técnicas, a valorização do saber o que é um plano de intervenção e conhecer no contexto da actuação dos mediadores os seus conteúdos são competências que podem ser, sobretudo, trabalhadas na sua inserção profissional. No entanto, os mediadores não a evidenciaram como relevante, possivelmente por considerarem competências praticamente adquiridas:

numa escala de 1 a 4, assinalaram, respectivamente, com a notação de 3,1 e de 3,4, enquanto os coordenadores avaliaram com 2,7 e 3,1.

- Também surge mais evidente para as coordenações técnicas a necessidade de se incrementar competências de literacia que possibilitem o ser capaz de escrever registos de informação, no entanto, apenas um mediador referiu esta competência como necessária a ser desenvolvida neste contexto, ainda que em termos da sua avaliação esteja entre as mais baixas (notação de 2,9, tanto para mediadores como para coordenadores). Se esta competência é identificada pelas coordenações como sendo fundamental trabalhar em contexto de trabalho, também se enfatiza que *“estas competências podem ser reforçadas ao nível de um RVCC, pois também não devem ser os técnicos a ter o papel de corrigir as suas informações”* (Focus Group, Coordenações técnicas e Parceiros, 7.09.10).

### QUADRO 3: COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER EM CONTEXTO DE TRABALHO

Competências - Formação em contexto de trabalho	Frequências	
	Mediadores	Coordenações
Saber expor as suas opiniões	3	2
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Saúde	3	4
Saber ser empreendedor / Ter iniciativa	2	---
Saber trabalhar em equipa	2	4
Saber ser o elo ligação entre serviços e comunidade	2	2
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Emprego	2	4
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento da Seg. Social	2	4
Possuir conhecimentos sobre Pobreza e Exclusão Social	2	2
Conhecer as medidas de intervenção existentes	2	6
Saber como funciona uma Câmara Municipal e quais os diferentes departamentos	2	11
Conhecer a realidade do Concelho	1	7
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Educação	1	4
Ser capaz escrever registos informação	1	4
Saber negociar / Saber argumentar	1	2
Saber o que é um plano de intervenção	---	4
Conhecer o seu plano de intervenção	---	4

Fonte: Balanço de Competências final, Setembro 2010, CET 2010

A qualificação escolar dos mediadores revela ser um processo fundamental e reconhecido por alguns coordenadores e mediadores. Para além das manifestas vantagens ao nível do

seu desempenho profissional, este poderá vir a ser um requisito para um futuro enquadramento profissional nas autarquias. Este aspecto foi aliás referido por dois municípios quando questionadas as respectivas coordenações técnicas sobre a continuidade do projecto para além do financiamento:

*«Na ultima reunião técnica em que isso foi falado levantei essa questão, porque a categoria de mediador não existe na função publica e com as habilitações que têm a única possibilidade e contratá-los para uma categoria inferior, como assistentes operacionais, mas depois há os problemas de ordenados, que é muito abaixo do que ganham hoje, não sei como vai ser...» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Porque se o quiséssemos integrar depois na câmara com a quarta classe e com a idade que tem (30 anos) não conseguíamos» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

Um conjunto de cinco mediadores referiu que no decurso do projecto iria iniciar um processo de revalidação de competências. Destaca-se aqui um município em que o seu Plano de Intervenção contemplou como acção precisamente a integração do mediador num curso de RVCC para obtenção do 9ºano de escolaridade.

Em Setembro de 2010, onze mediadores referiram pensar voltar a estudar no próximo ano, manifestando dois deles o desejo de vir a ingressar no ensino superior. Apontam, assim, como justificações a necessidade de aprofundar conhecimentos, de aumentar as capacidades, de enfrentar o trabalho com maior eficácia, mas também melhorar as suas condições de vida, ter maiores oportunidades de emprego e aumentar os seus níveis de satisfação pessoal. Contudo alguns mediadores, apontaram como constrangimento a um reinício do seu percurso formativo a falta de tempo e a idade.

Auscultadas as coordenações técnicas, registou-se que consideraram provável que 10 ingressem no sistema de ensino e 3 muito provavelmente. Nas entrevistas realizadas junto dos coordenadores técnicos do projecto e dos vereadores foram ainda referidos, por alguns, o incentivo prestado para que os seus mediadores aumentem as suas qualificações escolares. Também no final do projecto quando se auscultaram as coordenações técnicas sobre a abertura por parte do município de algumas horas lectivas poderem coincidir com o horário de trabalho no município, todas foram unânimes perante essa disponibilidade.

Perante a heterogeneidade do perfil de mediadores assume, assim, especial relevância, em função das competências consideradas fundamentais para o exercício da actividade de mediação e de acordo com os domínios de actuação privilegiados, estabelecer planos de formação em contexto de trabalho adaptados ao perfil do mediador e da sua actuação, bem como estimular o seu ingresso no sistema de ensino.

## **6. A FORMAÇÃO ESPECÍFICA SOBRE MEDIAÇÃO**

### **6.1. A visão dos mediadores, coordenadores e entidade formadora: uma avaliação positiva, embora com alguns constrangimentos decorrentes da heterogeneidade do grupo de formandos**

O ACIDI em parceria com o CESIS promoveu uma formação, num total de 90 horas, distribuída por 15 dias, que decorreu em Lisboa, entre Outubro de 2009 e Fevereiro de 2010.

O programa de formação foi delineado em traços gerais pelo GACI/ACIDI que definiu os seguintes grandes módulos: Módulo I – Leis e Sociedade; Módulo II – Mediação; Módulo III – Comunicação. Esta formação, realizada em contexto de sala, teve como finalidade a capacitação dos mediadores para um bom desempenho das suas funções em contexto autárquico. Estes objectivos acabaram por ser formalizados pelo CESIS da seguinte forma:

- Construir um entendimento comum sobre o fenómeno da exclusão e inclusão social.
- Aumentar os conhecimentos sobre legislação em diversas áreas.
- Aumentar os conhecimentos sobre o funcionamento da sociedade em geral, e das instituições, em particular, de diferentes áreas de actuação e com representação nas redes sociais.
- Aumentar os conhecimentos sobre programas e medidas sociais.
- Melhorar a capacidade de expressão escrita e oral.
- Fomentar o trabalho em equipa.
- Fornecer elementos para melhorar a capacidade de mediação com diferentes serviços das diversas áreas e de gestão de conflitos.

- Promover a reflexão necessária para um auto-questionamento de certos elementos da “cultura cigana”.
- Dar a conhecer noções de comunicação e estratégias para uma comunicação positiva.
- Aumentar conhecimentos sobre a utilização das TIC.
- Capacitar para a construção de planos de intervenção pelos mediadores ciganos e para uma boa implementação.

O CESIS elaborou um conteúdo programático mais detalhado, procurando responder ao desafio de estar perante um grupo de formandos bastante heterogéneo e em que muitos dos seus elementos não possuíam qualquer formação.

De acordo com a entidade formadora, no decorrer da formação foi necessário proceder a alguns ajustes ao nível das metodologias formativas. Essas adaptações decorreram da constatação de dificuldades no domínio da escrita e da oralidade entre alguns dos formandos, que conduziu à não realização de algumas actividades previstas, e da limitada capacidade de concentração dos mediadores que levou a uma maior flexibilização no horário.

Uma outra dificuldade registada pela coordenadora da formação decorreu da elevada heterogeneidade do grupo (em termos etários, experiência e formação profissional) o que obrigou a uma reformulação permanente dos métodos de trabalho.

### ***Avaliação da formação pelos mediadores***

A maioria dos mediadores avaliou a formação de forma bastante positiva, incluindo aqueles que já tinham tido uma aprendizagem especializada na área da formação. Os conteúdos mais valorizados pelos mediadores foram precisamente aqueles que permitiram clarificar o sentido e os limites da sua actuação, e apoiar tecnicamente a sua intervenção. Entre os quinze mediadores entrevistados entre Janeiro e Fevereiro de 2010, nove fizeram uma referência muito positiva às acções de formação ministradas pela Dra. Ana Oliveira, mesmo entre aqueles que já tinham tido experiência de mediação:

*«Mas esta foi a que eu mais gostei porque foi a organização do meu trabalho, para saber os caminhos que havia de percorrer e os caminhos que não havia de percorrer»  
(Mediador, Janeiro 2010).*

Importa, no entanto, referir que para alguns mediadores a formação sobre a mediação não foi isenta de polémica, uma vez que a primeira sessão deste módulo, provocou alguma perturbação pelo modo como foram abordados os limites da actividade de mediador, concretamente ao afirmar-se que alguns mediadores encontravam-se a desempenhar o papel de “moço de recados” e não de mediador.

Outros aspectos foram também valorizados, tais como: a oportunidade de adquirir conhecimentos sobre o funcionamento das instituições, sobre auto-imagem e comunicação e sobre os processos de inclusão e exclusão social.

Contudo, observaram-se algumas vozes críticas: a formação estava pouco desenvolvida e os temas não foram muito aprofundados, salientando-se concretamente que os conteúdos referentes à mediação deveriam ter sido abordados logo no início, durante mais tempo e com uma forte ligação à prática.

As acções de formação constituíram para os mediadores, para além da aprendizagem, um local de encontro e de partilha de experiências e informação. Este aspecto é bastante evidente no seu discurso:

*«Não conhecia ali ninguém, só uma pessoa ou outra mas não tinha grande ligação. A partir dali criámos uma boa amizade e pudemos aprender algumas experiências que eles já passaram, trocamos experiências e perguntámos como é que devíamos fazer algumas coisas. Foi bom!» (Mediador, Fevereiro 2010).*

*«É pena, não ser mais tempo, porque isto é como uma assembleia, falamos de tudo, cada um vende o seu lado e fazemos os nossos registos...e muitas vezes falamos dos nossos casos da maneira de resolver os nossos problemas. E assim juntos aprendemos uns com os outros.» (Mediador, Fevereiro 2010)*

### **Avaliação da formação pelos coordenadores**

Na opinião dos coordenadores, a formação não parece ter produzido impactos imediatos nas actuações dos mediadores, embora tenha sido muito valorizada. Em primeiro lugar, pela oportunidade de troca de experiências entre os mediadores, potenciando uma maior reflexão das suas próprias práticas e dotando-os de um maior conhecimento sobre outras realidades.

*«A formação tem um aspecto positivo que é confrontarem-se com realidades completamente diversas sendo da mesma etnia e a aprendizagem que daí se pode tirar.» (Coordenação técnica, Fevereiro 2010)*

*«Mas talvez não se note tanto nele a formação porque ele era uma pessoa que já tinha formação nesta área e já tinha realizado bastante trabalho nesta área, daí não ser tão óbvio. O que foi importante foi vê-lo reflectir» (Coordenação técnica, Fevereiro 2010)*

Em segundo lugar, por ter contribuído para a clarificação do papel do mediador.

*«E acho que a formação o ajudou a saber as funções do mediador.» (Coordenação técnica, Fevereiro 2010)*

*«É fundamental a formação e situá-los, para eles terem ferramentas nas intervenções que fazem.» (Coordenação técnica, Janeiro 2010)*

*«A formação e a qualificação que existiu no início do projecto foi uma mais-valia para a intervenção do mediador, sem esses conhecimentos, sem esses instrumentos que lhes foram facultados ia-se tornar mais difícil ele ser o tal intermediário qualificado» (Focus Group, Coordenação e entidades parceiras, 7.09.2010)*

### **Avaliação da formação pela entidade formadora**

O Relatório Final da avaliação da formação, elaborado pelo CESIS, aponta para uma apreciação bastante positiva, na medida em que face a um grupo tão heterogéneo, foi possível debater alguns temas mais sensíveis, bem como criar algumas dinâmicas de trabalho e um ambiente propiciador da participação activa dos formandos. A flexibilidade na gestão do horário e das dinâmicas de sala, e a presença de duas formadoras em simultâneo revelaram ser aspectos fundamentais para o sucesso da formação.

Salienta-se ainda a alteração da carga horária afecta a cada um dos módulos. O módulo «Leis e Sociedade» absorveu mais horas de formação do que inicialmente previsto, tendo encurtado o tempo dedicado ao módulo sobre Mediação (menos seis horas do que o previsto inicialmente).

As fragilidades apontadas prendem-se com a falta de equipamento informático que permitisse o desenvolvimento de competências na área da literacia e de utilização dos meios informáticos. Por outro lado, foi ainda registada a falta de reconhecimento da legitimidade de pessoas não ciganas, por parte dos formandos, para abordar aspectos ligados à cultura cigana e o seu desagrado face às acções de formação desenvolvidas em

torno deste tema: «Apesar de tudo, os/as formandos/as apresentaram as suas críticas face às matérias abordadas e o tema que mais desagrado suscitou, tanto pelo que ficou registado nas fichas de avaliação final, como o que foi manifestado durante a formação, foi a cultura cigana. Ficou claro a dificuldade em reconhecerem, aos não ciganos, a capacidade e a competência para falarem de algo que só pode ser conhecido pela experiência vivida; para falarem de algo que, apesar de toda a abertura demonstrada, alguns pretendem que continue a ficar guardada entre ciganos» (Relatório Final, CESIS).

Por último, destaca-se a recomendação produzida pelo CESIS que reforça a necessidade de formação dos mediadores ao longo do projecto, identificando de forma mais eficaz as suas fragilidades e utilizando as suas experiências de trabalho como fonte de aprendizagem colectiva. A promoção de reuniões de trabalho com o grupo de mediadores seria uma forma de reforçar o seu sentido de grupo e unidade em torno do projecto, tendo também como mais-valia aprofundar determinados temas formativos com recurso às experiências profissionais concretas dos mediadores, nomeadamente o funcionamento das instituições, bem como a prática da mediação como mecanismo de diálogo. As temáticas da igualdade de oportunidades e dos processos de inclusão e exclusão social eram ainda referenciadas como importantes.

## **6.2. A necessidade sentida de aprofundamento de competências específicas na área da mediação**

Ao longo do processo de avaliação foram sendo recolhidas junto dos vários actores envolvidos no projecto, as necessidades de formação sentidas, sendo que no final se optou por um instrumento de recolha de informação que permitisse de forma sistemática identificar, de acordo com a percepção dos coordenadores e dos mediadores, as competências dos mediadores que deveriam ser trabalhadas em contexto de formação específica ou em contexto de trabalho, tendo em conta o nível em que se encontravam no final do projecto.

Estes dois momentos de recolha de informação evidenciam que entre mediadores e coordenações técnicas existem algumas convergências ao nível das necessidades formativas, mas também algumas especificidades que importa realçar (cf. Quadros 7 e 8).

Através das entrevistas, dos *Focus Groupe* da informação contida nos Relatórios Mensais, verifica-se que tanto mediadores, como coordenadores consideravam importante o desenvolvimento de competências profissionais específicas à actividade da mediação, mas também que se clarificasse os conteúdos funcionais para todos os actores envolvidos<sup>13</sup>. A troca de experiências entre mediadores assumia também uma relevância acrescida, tal como foi também manifesta pela coordenadora da acção de formação, Ana Cardoso.

As coordenações técnicas consideravam relevante dotar os mediadores de competências profissionais transversais à área social, não só em termos de metodologias de planeamento, mas também de intervenção em áreas específicas que beneficiariam do bom manuseamento das técnicas de registo de informação e de utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação. Já para os mediadores destacava-se a necessidade de se trabalhar a auto-imagem e a promoção do seu trabalho.

#### QUADRO 4: CONTEÚDOS FORMATIVOS PROPOSTOS POR MEDIADORES E COORDENADORES TÉCNICOS

Mediadores	Aprofundamento dos conteúdos funcionais do mediador e técnicas de mediação
	Formação conjunta entre mediadores e técnicos sobre mediação
	Troca de experiências entre os mediadores
	Trabalhar a auto-imagem e promoção do seu trabalho
	Aprofundar os temas da inclusão e exclusão social
Coordenação	Aprofundamento de Técnicas de mediação
	Formação conjunta sobre mediação (mediadores e técnicos de intervenção social) e continuidade da formação dada pelo ACIDI
	Intercâmbios de mediadores para conhecerem outras realidades
	Igualdade de oportunidades/processos de inclusão e exclusão social
	Planeamento e organização de acções
	Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação
	Organização e sistematização da informação relativa à intervenção
	Procedimentos e mecanismos de acção social.
	Metodologias de Intervenção com crianças e jovens
Conhecimento histórico sobre comunidades ciganas e das problemáticas de outras comunidades culturais	

**Fonte:** Entrevistas Mediadores Municipais Ciganos e Coordenadores, Relatórios Mensais, Focus Group, CET 2010

<sup>13</sup> De referir, que os mediadores manifestavam receios de falta de correspondência às expectativas depositadas pelos seus coordenadores, sentindo necessidade de situar melhor o seu âmbito de intervenção e as suas reais capacidades de resposta aos problemas colocados em cada um dos municípios.

No âmbito do Balanço de Competências aplicado no final do Projecto, onde mediadores e coordenadores técnicos tiveram a possibilidade de fazer uma avaliação de diferentes níveis de competências associadas, mas também identificar aquelas que seriam de incrementar em contexto de formação específica sobre mediação ou em contexto de trabalho, foi possível constatar que as competências relacionadas com o “saber ser” estavam globalmente adquiridas.

Assim, em contexto de formação específica sobre mediação interessa realçar que globalmente mediadores e coordenações técnicas destacam as mesmas competências, embora lhes dêem um peso diferente. O enfoque a privilegiar em determinado tipo de competências não se pode dissociar da avaliação que cada um fez do nível final de competências (cf. Capítulo III, secção 7).

O Quadro seguinte permite perceber o maior enfoque dado pelos mediadores ao aprofundamento do nível de conhecimentos em torno das medidas de intervenção existentes e do funcionamento dos Serviços Públicos de Emprego, Educação, Saúde e Segurança Social, aparecendo como menos relevante o conjunto de competências que apelam ao “saber fazer” na actividade de mediação, já que na sua maioria as consideram adquiridas. A consulta ao quadro relativo ao balanço de Competências permite de facto evidenciar que globalmente os mediadores se auto-avaliam positivamente neste âmbito (a auto-avaliação ao conjunto de competências relativas ao saber-fazer merece o valor de 3,4, numa escala de 1 a 4).

Já as coordenações técnicas para além de considerarem importante o reforço do conhecimento sobre o funcionamento de algumas entidades, centrais nos percursos de inserção de públicos desfavorecidos, apontam igualmente outro conjunto de competências que importa relacionar com a avaliação média por elas apontada. Assim, de entre as competências a promover em contexto de formação específica sobre mediação e que reuniram o maior número de resposta, surge:

- Possuir conhecimentos sobre pobreza e exclusão social, como uma notação média de 2,6, e referida por cinco municípios;
- O saber ser empreendedor/ter iniciativa, como uma notação média de 2,7, e referida por sete municípios;
- Saber o que é um Plano de Intervenção, também com uma notação média de 2,7, e referida por seis municípios;

- Ser imparcial, com uma notação média de 2,8 e identificada por quatro municípios;
- Saber identificar problemas e potencialidades com uma notação média de 2.9 e referida por sete municípios.

As restantes competências identificadas pelas coordenações técnicas, mesmo tendo merecido uma avaliação mais positiva, todas acima da pontuação 3,3, foram, no entanto, sentidas como sendo necessário trabalhá-las.

**QUADRO 5: COMPETÊNCIAS A DESENVOLVER EM CONTEXTO DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA SOBRE MEDIAÇÃO**

Competências - Formação específica	Frequências	
	Mediadores	Coordenações
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Emprego	6	5
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Educação	3	3
Conhecer as medidas de intervenção existentes	3	7
Saber ser empreendedor / Ter iniciativa	2	7
Saber ser o elo ligação entre serviços e comunidade	2	1
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Saúde	2	5
Possuir conhecimentos sobre o funcionamento da Segurança Social	2	3
Saber informar correctamente	2	1
Saber o que é a mediação sócio-cultural	2	7
Saber gerir conflitos	2	5
Saber o que é um plano de intervenção	1	6
Possuir conhecimentos sobre Pobreza e Exclusão Social	1	5
Saber negociar / Saber argumentar	1	4
Saber concretizar actividades	1	3
Saber escrever no computador	1	2
Saber identificar problemas e potencialidades	---	7
Ser imparcial	---	4
Saber expor as suas opiniões	---	4
Ser capaz escrever registos informação	---	2
Saber trabalhar em equipa	---	2

Fonte: Balanço de Competências final, Setembro 2010, CET 2010

O delinear das próximas acções de formação dos mediadores deveria ir assim ao encontro das suas reais necessidades, parecendo ser importante detectar como se posicionam face

a determinadas que apenas foram referidas pelas coordenações técnicas como importantes promover no contexto deste tipo de formação.

## **7. Competências pessoais e profissionais dos mediadores: Qualificação centrada no saber ser e na legitimação social e o reforço do saber-conhecer**

Nos vários estudos e reflexões realizadas em torno das competências e das práticas dos mediadores as conclusões apontam no mesmo sentido das obtidas com a informação recolhida (Demazière, 2009; Freire, 2009; Rus, 2006):

- Inexistência de um corpus estável e definido de competências técnicas, decorrente de uma aceção do conceito de mediação polissémica e abrangente, e pelo facto de o mediador ser ainda uma figura em construção enquadrada em contextos bastante diversificados;
- Diversidade das formações, embora na maioria das vezes de natureza informal e pouco especializadas;
- As competências de mediação mais valorizadas centram-se essencialmente nas capacidades comunicativas e relacionais remetendo para atitudes, formas de ser e de comunicar, mais do que para aprendizagens formais ou experiências profissionais.

Através das entrevistas e dos *focus group* realizados com coordenações técnicas e entidades parceiras foram identificadas, por alguns coordenadores técnicos, as competências pessoais e técnicas consideradas fundamentais para a actividade de mediação:

- Ser reconhecido por parte das famílias ciganas e conhecer os “líderes” das diferentes comunidades em presença;
- Capacidade de comunicação;
- Assertividade;
- Persistência;
- Empatia;
- Ter um comportamento exemplar e credibilidade;
- Capacidade de guardar sigilo;
- Capacidade de entender e explicar a posição e os recursos do município;

- Capacidade de compreender diferentes posicionamentos sobre o mesmo assunto;
- Competências de base ao nível da aprendizagem formal.

Importa destacar que para além das competências ligadas à dimensão comunicacional (assertividade, empatia, capacidade de comunicação), os coordenadores revelam ter preocupações ao nível da legitimação do mediador perante a população cigana, expressas pela valorização da credibilidade, do reconhecimento do mediador pelas famílias ciganas e da importância de ter um comportamento exemplar. Estas serão competências que garantem ao mediador um posicionamento perante as comunidades, conferindo-lhe legitimidade e reconhecimento para agir.

*«Acho que acima de tudo deve ser um bom comunicador com a comunidade cigana, deve ter um comportamento assertivo, não deve ser impulsivo, precisamente para mediar esse conflito. Ter um comportamento exemplar, não ser uma pessoa com atitudes menos correctas, por causa do papel que tem.» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

É também solicitado que o mediador tenha, por um lado, a capacidade de entender e transmitir qual a posição e quais os recursos do município face à população cigana e, por outro, a capacidade de guardar sigilo relativamente a informações pessoais dos destinatários da intervenção com os quais tem relações pessoais e que são do conhecimento dos serviços. Este constituirá um dos constrangimentos da sua intervenção pelo facto do mediador ser membro da comunidade com a qual intervém (aspecto já anteriormente identificado), expressando-se também o receio de este desempenhar um duplo papel: funcionário camarário e representante da comunidade cigana junto da autarquia. Mas o sigilo profissional revela-se também importante ao nível de determinados procedimentos institucionais.

Foi também possível percepcionar uma valorização da capacidade de alguns mediadores em compreender e aceitar as hierarquias de valores da sociedade maioritária, devido sobretudo a uma história de vida que se diferencia das demais e que proporcionou um contacto mais intenso com a sociedade maioritária:

*«Ela tem esta dupla vertente de integração do lado de cá e do lado de lá, o que não é muito comum» (Vereadora, Fevereiro 2010)*

*«Por isso penso que é um intermediário equilibrado porque é compreendido pelas duas facções. Não é a mesma coisa que ser de etnia cigana a cem por cento, mas é bom que tenha uma boa relação com a etnia cigana, mas também com as outras pessoas que não são dessa etnia. A*

*importância do mediador é estar com as duas partes ao mesmo tempo» (Presidente de Câmara Municipal, Fevereiro 2010)*

O mesmo pressuposto observa-se num outro concelho, mas pelo lado negativo. O facto de o mediador não ter muito contacto com a sociedade maioritária constitui uma fragilidade, na medida em que este desconhece os seus códigos.

*«O maior problema que aqui vejo é que primeiro tínhamos de ter conquistado o mediador e pô-lo a pensar como a comunidade pensa, o que não é o caso, porque pensa como a comunidade dele.» (Presidente de Câmara Municipal, Fevereiro 2010)*

Através das entrevistas realizadas aos mediadores, foi possível aferir que tal como os coordenadores, os mediadores centram a sua qualificação na dimensão do saber ser, mais do que no saber fazer, e introduzem duas competências relacionadas com a sua relação com a comunidade cigana alvo de intervenção, nomeadamente a respeitabilidade e a inexistência de conflitos entre si e os seus elementos. Este discurso tem em si implícito a necessidade de legitimação por parte da sua comunidade para agir, bem como de diferenciação face aos outros, na medida em que o facto de não terem conflitos (“contrários”) os torna de algum modo diferentes e aptos para o exercício da profissão.

Também os destinatários ciganos do projecto identificam competências consideradas fundamentais em torno do saber-ser e do saber-fazer:

*«deve ser uma pessoa que não seja problemática e que não entre em stress e que tenha um bocadinho de cabeça e ser sério. Eu se tenho um problema qualquer, ele às vezes para não doer não diz a verdade toda, depois o problema vai acumulando e vai ficando pior e tem de ter coragem para olhar para as pessoas e dizer aquilo que tem de dizer. Desde que entrou que resolve os problemas todos... tem de ser responsável» (Focus Group destinatários ciganos, Setembro 2010)*

Mas também pelo seu duplo posicionamento, há também quem refira a coragem como uma competência importante, embora não isenta de dificuldades:

*«O mediador tem de ter coragem para explicar essas coisas. É complicado, eu sou representante e no acampamento faço o que quero, venho aqui e depois chego lá e digo e acabou, mas é muito diferente o meu papel do mediador. Eu só represento uma parte.» (Focus Group destinatários ciganos, Setembro 2010)*

O Balanço de competências aplicado no final do projecto pela Equipa de Avaliação Independente e contemplando 37 competências relativas as “saber-ser”, “saber-fazer” e “saber-conhecer” permitiu, de uma forma mais sistemática, apurar o nível de médio de

competências após um ano de execução do projecto, por mediador e tipo de competência, detectando-se as diferentes percepções quer se trate de uma auto-avaliação, quer da avaliação feita pelas coordenações técnicas. Os resultados apurados para o conjunto dos mediadores e por tipo de competência puderam ainda ser alvo de comparação com os resultados obtidos no início e no final da acção de formação promovida pelo ACIDI, e cujos balanços de competências foram aplicados pelo CESIS.

Em contexto de entrevista os mediadores revelaram alguma dificuldade em procederem a uma auto-identificação das suas competências ou qualidades, ou mesmo de as valorizar no seu discurso. Também a coordenadora da formação ministrada aos mediadores refere, que no exercício do balanço inicial de competências, estas foram de alguma forma sobrevalorizadas por estes, não tendo ficado clarificado se isto se deve a uma auto-percepção muito positiva ou a uma falta de compreensão do que lhes era pedido.

*«Mas o balanço foi o normal, houve alguns que reclamaram imenso por terem de fazer aquilo e houve outros que nunca conseguiram olhar para si próprios. Mas eles valorizaram as competências em função daquilo que eles achavam que era preciso para hierarquizaram as competências. Explicámos que era para olharem para eles próprios, mas não sei até que ponto o resultado corresponde ao que pedimos. Mas foram as três coisas: reclamarem e depois alinharem e depois disso foi fácil que as pessoas discutissem cada uma dessas competências e depois foi o empolarem cada uma dessas competências. Sobrevalorizaram-se mas isso é normal».*  
(Coordenação da Formação, 8.03.10)

Independentemente das formas que o registo assumiu, interessa reter as principais conclusões obtidas por este exercício:

- Em termos médios, o conjunto de mediadores que integraram o projecto adquiriu globalmente as competências mais relevantes para a actividade de mediação;
- Metade dos mediadores tende para uma auto-avaliação mais positiva face à registada pelas coordenações técnicas;
- Ao longo do tempo do projecto, os mediadores obtiveram um reconhecimento mais real do nível de competências necessárias para a intervenção;
- Existem competências específicas que obtiveram uma progressão positiva, ao passo que outras registaram uma evolução negativa, o que pode ser explicado pelos efeitos que a prática profissional veio a revelar em termos de uma percepção mais real do nível de competências.

Numa escala de 1 a 4, o conjunto de mediadores que integraram o projecto obtiveram, em termos médios, uma classificação bastante positiva, mesmo que a avaliação das coordenações técnicas seja ligeiramente inferior à efectuada pelos mediadores (3,1 para 3,4). Esta tendência de avaliação repercute-se em sete municípios ao passo que noutros cinco municípios os mediadores tendem para uma auto-avaliação inferior à registada pelas coordenações técnicas.

Em quatro concelhos regista-se uma maior discrepância entre os dois registos de avaliação, ou seja, os mediadores tendem para uma auto-avaliação superior aos cinco pontos percentuais face à notação dada pelas coordenações. Uma análise mais detalhada das discrepâncias detectadas permite constatar que cerca de metade das 37 competências foram sobrevalorizadas pelos mediadores. Trata-se, sobretudo, de competências relativas ao “saber-conhecimento” e “saber-fazer”, havendo nove que são transversais aos quatro concelhos identificados e que se relacionam, por um lado com o nível de conhecimentos sobre as medidas existentes, sobre os processos de pobreza e exclusão social e o funcionamento de determinados serviços (Segurança Social e Emprego). Por outro, com o saber o que é um portefólio e um plano de intervenção e conhecer, em concreto, o planeamento das actividades no âmbito do projecto e, por fim, o ser capaz de escrever registos de informação. Interessaria, assim, em cada um dos concelhos identificados que se confrontassem as diferentes percepções face à avaliação de cada uma das competências, no sentido de se perceber as suas causalidades (como por exemplo, os níveis de exigências e expectativas depositadas por coordenadores) e se poder, eventualmente, colmatar algumas das lacunas sentidas.

Interessa, agora, analisar com maior detalhe o nível de competências por mediador e fazer uma aproximação à forma como se registou a sua evolução desde o início da formação promovida pelo ACIDI. Esta análise apresenta algumas limitações: por um lado, o facto do Balanço de Competências Inicial e Intermédio (realizado no final da formação) ter sido aplicado pela Equipa Responsável pela formação, não tornou possível ter a informação desagregada por mediador. Por outro lado, o facto de não se ter uma ideia muito precisa do nível de competências de partida, as avaliações mais positivas registadas por alguns mediadores comparativamente com outros que possivelmente detêm o mesmo nível de competências pode decorrer de uma percepção de evolução em determinadas áreas face ao seu ponto de partida. Por fim, a diversidade de posicionamentos face a cada uma das competências é resultado da heterogeneidade do grupo, ao nível da sua formação,

experiência profissional e postura, mas também dos próprios contextos de intervenção e das experiências de mediação desencadeadas em cada um deles. A título de exemplo, refira-se o “saber trabalhar em equipa”: quem teve mais oportunidades de trabalhar num contexto de real cooperação pode ter tido uma percepção mais real do seu nível de competências a este nível. É também de mencionar que a avaliação realizada pelas coordenações técnicas também não foi balizada pelos seus níveis de exigência, nem pelas suas expectativas face à actividade do mediador, dois factores que parecem ter contribuído quer para o sentido das notações, quer para as discrepâncias de avaliação face à realizada pelos mediadores.

Os dois quadros seguintes para além de evidenciarem as competências avaliadas pelos mediadores que se encontram acima ou abaixo da média global de competências, permitem também perceber a sua evolução ao longo do projecto e comparar, por competência, as discrepâncias de avaliação entre mediadores e coordenações técnicas.

Do conjunto das 37 competências que foram alvo de avaliação, mais de metade encontra-se acima da média global da auto-avaliação (56,8%), ou seja, acima de 3,4 pontos. Como já foi referido, regista-se uma tendência para uma avaliação mais positiva das competências por parte dos mediadores, no entanto, é de evidenciar que algumas competências tendem a ser sobrevalorizadas por coordenadores, nomeadamente o ser ponderado, o saber expor as suas opiniões, o saber trabalhar em equipa, o ser responsável pelo trabalho assumido e o conhecimento das pessoas com que se vai trabalhar. Tratam-se, sobretudo, de competências relativas ao “saber-fazer” que importava comunicar aos mediadores, no sentido de se reforçar positivamente a sua actuação.

Apesar das limitações já identificadas relativamente à comparação das competências nos diferentes momentos e independentemente do nível registado no final do projecto, importa referir que 23 competências (62,2%) registaram uma progressão positiva face ao balanço realizado inicialmente (assinaladas nos quadros a sombreado verde e a negrito aquelas que comparando com o balanço inicial registaram as evoluções mais positivas). De realçar que ao nível do “saber-ser” todas as competências evoluíram; ao nível do “saber-fazer” progrediram 11 das 14 consideradas, sendo ao nível do “saber-conhecer” onde a evolução foi menos notória, pois apenas 6 das 15 registaram uma evolução positiva.

**QUADRO 6: BALANÇO DE COMPETÊNCIAS INICIAL, INTERMÉDIO E FINAL – AVALIAÇÃO DE MEDIADORES E COORDENAÇÕES TÉCNICA, POR TIPO DE COMPETÊNCIAS ACIMA DA MÉDIA GLOBAL**

Competência		Mediadores			Coordenações
		Inicial	Intermédio	Final	Final
Saber ser	Ser ponderado	3,1	3,2	3,4	3,5
	Saber ser versátil e flexível	3,1	3,0	3,4	3,2
	<b>Ser transparente</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,5</b>	3,3
	Ser persistente	3,4	3,5	3,6	3,2
	<b>Saber dar-se ao respeito</b>	<b>3,1</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	3,7
	<b>Saber respeitar o/a outro/a</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	3,8
Saber fazer	<b>Saber cumprir as regras do local de trabalho</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,4</b>	3,3
	Saber informar correctamente	3,3	3,4	3,4	3,2
	Saber identificar problemas e potencialidades	3,1	3,2	3,4	2,9
	Saber expor as suas opiniões	3,4	3,4	3,4	3,5
	Saber negociar / Saber argumentar	3,2	3,3	3,4	3,3
	<b>Saber gerir conflitos</b>	<b>3,3</b>	<b>3</b>	<b>3,6</b>	3,5
	Saber trabalhar em equipa	3,5	3,6	3,5	3,6
	Conhecer as pessoas com quem vai trabalhar	3,3	3,5	3,5	3,7
	<b>Saber escutar</b>	<b>3,4</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>	3,5
	<b>Saber ser o elo de ligação entre os serviços e a comunidade</b>	<b>3,3</b>	<b>3,2</b>	<b>3,6</b>	3,3
	Ser responsável pelo trabalho que assumir	3,7	3,6	3,7	3,8
	Conhecer as regras do local de trabalho	3,5	3,5	3,6	3,3
	Saber - conhecer	<b>Saber o que é a mediação sócio-cultural</b>	<b>3,1</b>	<b>3,5</b>	<b>3,5</b>
Conhecer o seu plano de intervenção		3,4	3,2	3,4	3,1
<b>Conhecer a realidade das comunidades ciganas do Concelho</b>		<b>3,4</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	3,8
<b>Média</b>		<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>

Ao nível das competências classificadas com uma evolução negativa, apenas cinco (a vermelho), é de registar que apenas uma se prende com o “saber-fazer”, concretamente o saber dialogar, o que pode ser explicado pela exigência comunicacional da actividade de mediação que no início do projecto, sobretudo para os mediadores que assumiram pela primeira vez este papel, possivelmente não existia uma percepção tão real das suas capacidades a este nível. De referir, no entanto, que esta competência tende a ser mais valorizada pelas coordenações (3,3 contra 3,2).

**QUADRO 7: BALANÇO DE COMPETÊNCIAS INICIAL, INTERMÉDIO E FINAL – AVALIAÇÃO DE MEDIADORES E COORDENAÇÕES TÉCNICA, POR TIPO DE COMPETÊNCIAS ABAIXO DA MÉDIA GLOBAL**

Competência		Mediadores			Coordenações
		Inicial	Intermédio	Final	Final
Saber - conhecer	Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Saúde	3,0	3,1	2,7	2,6
	Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Emprego	2,9	3,1	2,9	2,5
	Possuir conhecimentos sobre o funcionamento dos Serviços Públicos de Educação	3,1	3,1	3,2	3,1
	Possuir conhecimentos sobre o funcionamento da Segurança Social	2,8	3,1	2,9	2,7
	Possuir conhecimentos sobre Pobreza e Exclusão Social	3,3	3,1	3,0	2,6
	Conhecer as medidas de intervenção existentes	3,1	2,9	3,0	2,5
	Saber o que é um plano de intervenção	3,0	3,2	3,1	2,7
	Saber como funciona uma Câmara Municipal e quais os diferentes departamentos	3,1	3,2	3,1	2,7
	<b>Saber o que é um portefólio</b>	<b>2,8</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	2,6
	Conhecer a realidade do Concelho	3,3	3,2	3,3	2,9
Saber fazer	Ser capaz de escrever registos de informação	2,9	3,1	2,9	2,9
	<b>Saber escrever no computador</b>	<b>3,0</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	2,9
	<b>Saber dialogar</b>	<b>3,4</b>	<b>3,4</b>	<b>3,2</b>	3,3
	Saber concretizar actividades	3,2	3,1	3,3	3,1
Saber ser	<b>Ser imparcial</b>	<b>3,0</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	2,8
	Saber ser empreendedor / Ter iniciativa	3,2	3,0	3,3	2,7
<b>Média</b>		<b>3,2</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>

Em síntese, é possível concluir que as competências relacionadas com o “saber ser” estão globalmente adquiridas, pelo que em contexto de formação específica ou no local de trabalho será sobretudo necessário incrementar o nível de conhecimentos em torno das medidas de intervenção existentes e do funcionamento dos Serviços Públicos. Mas também as competências relacionadas com ser capaz de escrever registos de informação, saber escrever no computador, saber dialogar, saber concretizar actividades.

Perante a necessidade de promover as competências pessoais e profissionais dos mediadores que se coloca no âmbito deste projecto com elevada acuidade, na medida em que se trata de um programa de formação em contexto de trabalho, e onde simultaneamente se constrói a figura do mediador municipal, destacam-se da análise do balanço de competências aplicados os seguintes aspectos:

- Consideram-se adquiridas, tanto pelos mediadores, como pelos coordenadores as competências básicas para o exercício da mediação;
- Comparando o balanço de competências inicial com o balanço de competências final constatou-se uma evolução positiva na maioria das competências
- A valorização diferenciada entre os mediadores e coordenações técnicas de determinados domínios de competências está relacionada, sobretudo, com a necessidade sentida, consoante os contextos, de legitimação profissional e social. Por um lado, legitimação da figura do mediador passível de ser enquadrado numa organização marcada pela valorização das competências ligadas ao campo da intervenção social e, por outro, de legitimação social que permita a sua aceitação e uma maior facilidade de comunicação entre os destinatários ciganos.
- A necessidade de objectivar, em cada um dos casos, as necessidades de formação, clarificando por um lado o posicionamento do mediador face às competências ainda não adquiridas e, por outro, as expectativas e os níveis de exigência dos coordenadores.

### III. OS PROJECTOS NOS CONTEXTOS TERRITORIAIS

#### 1. Distribuição geográfica equitativa entre a maioria das Regiões e relevância da dimensão da população cigana abrangida

Os concelhos onde decorreu o Projecto Mediadores Municipais encontram-se distribuídos por 10 distritos de Portugal Continental e 4 regiões. Apesar da Região do Algarve não ter visto aprovada nenhuma candidatura<sup>14</sup>, existe uma distribuição geográfica relativamente equitativa pelas restantes 4 regiões.

É de salientar, no entanto, que os territórios onde o Projecto foi implementado são bastante heterogéneos do ponto de vista das suas características mais urbanas ou rurais<sup>15</sup>, identificando-se cinco territórios mais rurais (Idanha-a-Nova, Vidigueira, Peso da Régua, Lamego e Moura) e os restantes do tipo urbano, ainda que com variações em termos do seu nível de consolidação e da sua vertente mais industrial ou de serviços (cf. Quadro 1).

Um outro dado a reter prende-se com a relevância demográfica que assumem os concelhos seleccionados no interior dos distritos onde estão inseridos. À excepção de Sines que ocupa o 8º lugar no distrito de Setúbal, todos os restantes concelhos tendem a reunir o maior número de população cigana do respectivo distrito. Assim, verifica-se que Peso da Régua, Aveiro, Idanha-a-Nova, Coimbra e Moura são os concelhos com mais população face ao distrito onde se localizam. Lamego, Amadora, Seixal e Beja ocupam a 2ª posição; Paredes, Marinha Grande e Sintra a 3ª posição e Setúbal e Vidigueira a 4ª posição.

A população residente nos quinze territórios de intervenção do Projecto totaliza 7.362 elementos, ou seja, 14,7% para um número estimado de 50.000 ciganos residentes em Portugal. O peso relativo assumido pelos potenciais destinatários é, assim, bastante relevante, tendo em conta o número de concelhos abrangidos. Embora se constate esta

<sup>14</sup> Desta região, apenas Vila Real de Santo António apresentou candidatura, no entanto não reuniu os requisitos para a sua elegibilidade.

<sup>15</sup> A classificação aqui adoptada baseou-se em 15 indicadores repartidos por 4 domínios: dimensão dos lugares/povoamento; dinâmica demográfica; actividades económicas; infra-estruturas e equipamentos (Castro et al., 2005).

relevância demográfica no interior de cada distrito, é de destacar que a dimensão da população é também ela bastante diversificada, variando entre 74 elementos na Marinha Grande a 1210 no Seixal.

O peso que a população cigana assume face à população total de cada concelho é também um dado a evidenciar, uma vez que à excepção de três concelhos (Coimbra, Marinha Grande e Sintra), todos os restantes estão acima do valor médio nacional, ou seja, 0,34%. A consulta a documentação de enquadramento destes concelhos revela que no interior dos territórios concelhios existem localidades com um peso bastante superior ao registado para o total do concelho. Idanha-a-Nova e Moura são exemplos desta situação. No caso de Idanha-a-Nova, na freguesia da Zebreira a população cigana representa cerca de 25% da população ali residente<sup>16</sup> e no caso de Moura, as freguesias de Sobral da Adiça e de Póvoa de S. Miguel a população cigana representa em cada uma destas localidades 9% face à população residente<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Diagnóstico Social da Rede Social de Idanha-a-Nova

<sup>17</sup> Estes dados foram recolhidos através do Projecto Encontros, do Programa Escolhas que intervém no Sobral da Adiça e na Póvoa de São Miguel com uma abordagem socioeducativa. Os dados aqui apresentados foram publicados, em 2009, em “Observatório sócio – demográfico das comunidades ciganas da Póvoa de São Miguel” e “Observatório sócio – demográfico das comunidades ciganas do Sobral da Adiça”. Os dados resultaram do levantamento de famílias realizado pela Câmara Municipal de Moura em 2006, da Listas de alunos das EB1 de Sobral da Adiça e Póvoa de São Miguel, da Base de dados de famílias inscritas no posto de saúde de Sobral da Adiça e Póvoa de São Miguel (Setembro 2008) e da Observação participante e registos de actividades do Projecto Encontros junto destas duas comunidades durante 2 anos (Dez de 2006 – Dez de 2008).

**QUADRO 8: DISTRIBUIÇÃO DOS PROJECTOS POR REGIÃO E DISTRITO E DIMENSÃO DA POPULAÇÃO CIGANA<sup>18</sup>**

Regiões	Distritos	Concelhos	Tipo de território	Nº pop. cigana	% face à pop. residente	Ranking da distribuição da dimensão da pop. cigana no distrito
<b>Norte</b>	Vila Real	Peso da Régua	Rural com concentração demográfica	202	1,07%	1º
	Viseu	Lamego	Rural com concentração demográfica	150	0,5%	2º
	Porto	Paredes	Urbano-industrial difuso	150	0,5%	3º
<b>Centro</b>	Aveiro	Aveiro	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	411	0,66%	1º
	Coimbra	Coimbra	Urbano consolidado, qualificado e dinâmico	808	0,18%	1º
	Leiria	Marinha Grande	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	74	0,2%	3º
	C.Branco	Idanha-a-Nova	Rural envelhecido, desqualificado e pouco equipado	550	5,31%	1º
<b>Lisboa e Vale do Tejo</b>	Lisboa	Amadora	Urbano consolidado, qualificado e dinâmico	948	0,54%	2º
		Sintra	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	602	0,17%	3º
	Setúbal	Seixal	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	1210	0,67%	2º
		Setúbal	Urbano consolidado, qualificado e dinâmico	704	0,62%	4º
		Sines	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	218	1,45%	8º
<b>Alentejo</b>	Beja	Moura	Rural com concentração demográfica	679	4,1%	1º
		Beja	Urbano em consolidação, qualificado e equipado	453	1,25%	2º
		Vidigueira	Rural envelhecido, desqualificado e pouco equipado	156	2,52%	4º

<sup>18</sup> Os dados apresentados neste quadro foram recolhidos das candidaturas apresentadas ou dos diagnósticos realizados no âmbito do projecto. Para se calcular o peso de cada concelho no distrito recorreu-se à informação recolhida no âmbito dos estudos do CET (cf. Castro, 2006). A maioria dos concelhos apresentam dados relativamente semelhantes aos apurados pelos estudos do CET, no entanto, o caso de Lamego é uma excepção. Apesar de ser um concelho para o qual o CET não dispunha de informação, segundo os dados apurados pelo SOS Racismo (2001) existiriam neste concelho 500 ciganos, valor muito díspar face ao apresentado na candidatura (150).

## 2. O Projecto Mediadores Municipais: entre a oportunidade de garantir a sustentabilidade de intervenções passadas ou como rampa de lançamento para novas abordagens

No formulário de candidatura ao Projecto Mediadores Municipais era solicitada a indicação de projectos, onde a autarquia já tivesse estado envolvida, destinados especificamente à população cigana ou em que esta figurasse entre os seus destinatários. A análise desta informação permitiu constatar que todos os municípios já tinham realizado pelo menos uma intervenção, revelando, assim, já existir algum nível de experiência a este nível. Embora nem todos os municípios tenham descrito o tipo de acções desenvolvidas, é possível identificar, através do quadro seguinte, as áreas de intervenção onde se tem concentrado a actuação com a população nos territórios em análise.

**QUADRO 9: ÁREAS DE INTERVENÇÃO DOS MUNICÍPIOS COM A POPULAÇÃO CIGANA**

<i>Áreas de intervenção</i>	<i>Nº de municípios</i>
Habituação	12
Educação	11
Saúde	9
Emprego	8
Outras	8

**Fonte:** Candidaturas ao Projecto Mediadores Municipais

A **habituação** surge como a área em que o maior número de câmaras (12) assume já ter realizado alguma intervenção. Entre os exemplos de projectos desenvolvidos nesta área encontra-se o Centro de Estágio Habitacional de Coimbra (CEH); a construção do Bairro das Pedreiras em Beja; as acções de sensibilização no âmbito dos realojamentos realizados no Seixal; o processo de requalificação do Parque Habitacional em Peso da Régua. De referir, no entanto, que no caso da Marinha Grande não se explicitam as acções realizadas ou em curso nesta área, bem como nas restantes, explicitando-se que se tem vindo a intervir “na comunicação e diálogo intercultural e na prevenção e gestão de conflitos”. No caso de Paredes apenas se refere que “está em curso o processo de realojamento das famílias”, não havendo indicação de projectos em mais nenhuma área. Embora Lamego não tenha indicado, no âmbito do Formulário de Candidatura, qualquer

tipo de experiência, o contacto posterior com este município revelou ter já existido uma acção de realojamento, onde a população cigana foi contemplada.

Na área da **educação**, a informação contida nas candidaturas é muito díspar em termos de conteúdos. Alguns concelhos limitaram-se a enunciar o nome dos programas ou projectos, como é o caso de Coimbra, através do CEH, do POPH e do Escolhas; de Beja com o projecto Inclusão pela Arte; da Amadora com a referência ao Programa Urban e à Iniciativa Comunitária Equal; de Moura com o Projecto Novos Rumos, Sete Vidas e Encontros. Outros concelhos optaram por ser mais descritivos em termos dos conteúdos programáticos da intervenção nesta área. Assim, a título de exemplo, refira-se o caso do Seixal que através do «Projecto Vida Melhor» promoveu acções de sensibilização de educação ambiental e valorização de comportamentos saudáveis e cívicos em contexto comunitário; mas também a «Acção de Formação para animadores das instituições com intervenção Social no Bairro da Cucena» sobre trabalho com materiais reciclados, o «Projecto de Prevenção e Mediação de Conflitos» que promoveu a formação sobre a cultura cigana a agentes educativos do 1º ciclo das escolas da Freguesia da Aldeia de Paio Pires. De destacar ainda o caso de Peso da Régua, que desenvolveu acções de formação em competências sociais e pessoais (ateliers, apoio escolar informal, mediação família-escola) e procurou a sensibilização de um grupo de jovens para a continuidade na escola, constituindo uma turma PIEF (Programa Integrado de Educação e Formação), com um mediador informal para a ligação entre a realidade dos jovens e a realidade escolar.

Na área da **saúde** também apenas alguns concelhos especificaram as acções realizadas. É o caso do Seixal que através do Projecto Saúde sobre Rodas disponibilizou um serviço de proximidade para a comunidade da Cucena, ao nível da vacinação e do planeamento familiar. Mas também de Peso da Régua com a realização de workshops junto da população, promovidos pelo Centro de Saúde local e com a promoção de actividades desportivas.

Ao nível do **Emprego**, dos 8 concelhos que referiram ter já desencadeado acções nesta área a informação é ainda mais escassa em termos dos seus conteúdos programáticos. Encontra-se referência aos Programas Ocupacionais (Coimbra e Aveiro), aos projectos da Iniciativa Comunitária Equal (Coimbra e Amadora), aos projectos Escolhas (Aveiro e Moura), ao Urban (Amadora), ao POPH (Vidigueira). Peso da Régua especifica a intervenção referindo o “recrutamento para cursos de formação profissional e

encaminhamento dos formandos para os cursos - promoção da escolaridade e estágios profissionais”.

Em **outras áreas** de intervenção é de destacar a autarquia do Seixal pela diversidade de acções que tem desenvolvido e que abrangem directa ou indirectamente a população cigana, nomeadamente a cedência de sede para a AMUCIP; a cedência de espaço para a instalação do Centro Comunitário da Santa Casa da Misericórdia do Seixal; a integração da Parceria do Projecto EQUAL «P'lo Sonho é que Vamos»; o desenvolvimento de um serviço municipal de proximidade no Bairro da Quinta da Princesa. O município de Peso da Régua é também de realçar por ter procedido à identificação de um líder dentro da comunidade que desempenhasse a função de mediador informal entre as instituições e a comunidade em geral.

Os documentos das redes sociais locais são também instrumentos privilegiados da percepção, por parte das entidades locais, das problemáticas associadas à presença da população cigana e da importância que assume nos respectivos territórios a necessidade de intervenção em parceria junto desta população. De referir, que apenas cinco dos municípios que apresentaram candidatura não fizeram referência à população cigana no âmbito dos instrumentos de planeamento produzidos pelas redes sociais, foram eles: Aveiro, Marinha Grande, Sines, Setúbal e Sintra.

No caso de Idanha-a-Nova a necessidade de projectos dirigidos a este grupo populacional estava bem patente no Diagnóstico Social de 2005:

*Neste momento, não existe nenhuma iniciativa específica para a integração social deste segmento populacional não só dos adultos em idade activa, como também das crianças e jovens, que pelas particularidades da cultura cigana, poderão sentir obstáculos constrangedores para um pleno exercício da cidadania (com os seus inerentes direitos e deveres) com incidência específica nos direitos sociais, tais como, o acesso à educação, emprego e saúde. Na freguesia da Zebreira cerca de 25% da população existente é de etnia cigana, sendo que não existe nenhuma acção específica destinada a estes por forma a reduzir impactos negativos sociais e a criar circunstâncias a uma integração equilibrada entre os direitos e deveres. (Rede Social de Idanha-a-Nova, Diagnóstico Social, 2005)*

As entrevistas realizadas permitiram perceber que na maioria dos municípios a população cigana já foi destinatária de um conjunto de acções. Para além, de terem beneficiado de acções de realojamento, também no âmbito de uma diversidade de projectos, programas

ou outras fontes de financiamento – Progride, Programa de Luta Contra a Pobreza, Programa Operacional de Potencial Humano, Programa Escolhas, Iniciativa Comunitária Equal, Fundos EFTA - foi possível o desenvolvimento de intervenções com vista à capacitação de diferentes grupos etários entre a população cigana. Apenas em Paredes, Lamego, Sintra, Sines, Vidigueira e Marinha Grande não se registou a existência de intervenções no quadro de financiamentos associados a projectos e programas, onde a população cigana estivesse entre os principais destinatários.

O caso de Lamego é de realçar, pois apenas recentemente viu ser aprovada uma candidatura ao Programa Escolhas – Projecto “Escolhas de Ouro” – cuja entidade promotora é a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, integrando a Câmara Municipal a parceria. Assim, o Projecto Mediadores Municipais Ciganos e este novo projecto aprovado surgiram como as duas únicas iniciativas onde se abrange a população cigana, mas onde algumas sinergias poderão ser geradas, pois para além de algumas das acções estarem previstas em ambos os projectos (ex.: criação de uma associação cultural com a etnia cigana, iniciativas de carácter intercultural nas escolas e na comunidade alargada), a forma de enquadramento da problemática também é semelhante.

Também o caso de Sines merece uma nota. Se no passado não se registaram intervenções, estiveram entretanto em curso o Projecto “Rumos” financiado no âmbito do Progride, bem como o Projecto Escolhas “À Priori”.

Neste quadro global de experiências de intervenção de maior ou menor durabilidade com a população cigana, o Projecto Mediadores Municipais Ciganos surgiu, para um conjunto de municípios como uma **oportunidade de dar maior sustentabilidade** à intervenção já finalizada ou em curso e não deixar perder os resultados alcançados com anteriores intervenções. Para outros municípios a possibilidade de implementarem este projecto foi visto como uma **“rampa de lançamento”** para fazer face a uma série de necessidades já evidenciadas.

O surgimento da oportunidade de financiamento de um projecto que possibilitasse a contratação de um recurso humano, no sentido de potenciar os percursos de inserção social da população cigana em situação de maior vulnerabilidade e que permitisse o reforço dos laços sociais com a sociedade maioritária foi, assim, assumido como uma mais-valia, pela maioria dos executivos em exercício de funções à data das candidaturas.

Pela análise das candidaturas e da consulta a outros documentos foi possível constatar que à exceção de três municípios, os restantes treze já tinham manifestado formal ou informalmente a necessidade de intervenção de um(a) mediador(a) sociocultural cigano(a) no território concelhio. Seis municípios referiram já ter recorrido a esta figura no âmbito das acções que desenvolvem

### **3. Coerência dos modelos de intervenção: causalidade das problemáticas e orientações dadas à intervenção**

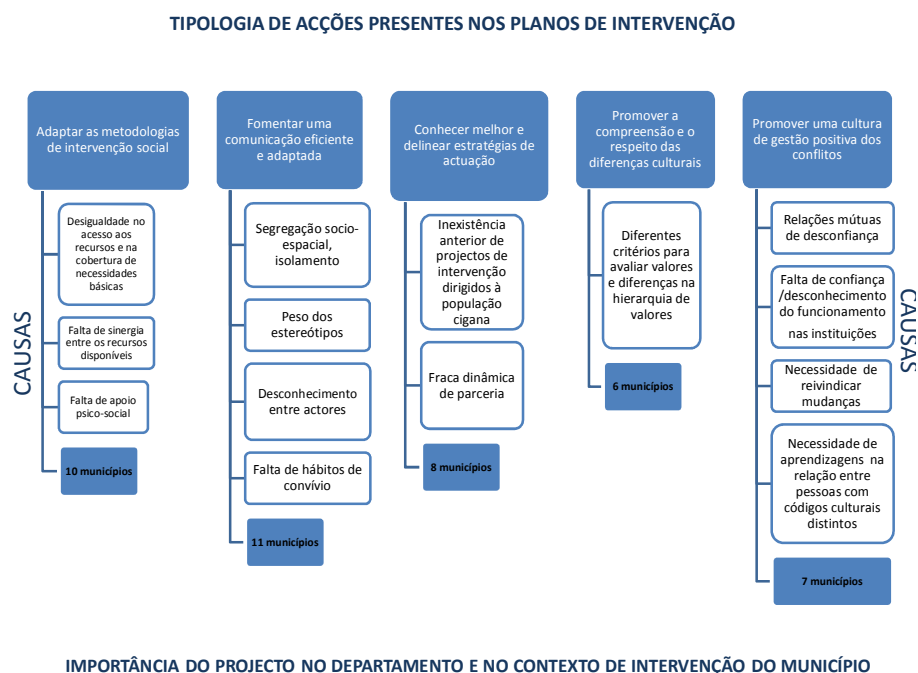
#### **3.1. Tipologia de acções que valorizam as metodologias de planeamento e formas de interacção positivas**

Para melhor se compreender a coerência dos modelos de intervenção assumidos pelos Projectos não se pode descurar, por um lado, a relevância que determinadas problemáticas sociais assumem entre a população cigana residente nos territórios em análise, os obstáculos sentidos à intervenção e as motivações e estratégias mobilizadoras dos municípios ao nível da intervenção com as populações ciganas residentes nos seus territórios, quer no passado, quer no presente com a adesão a um projecto desta natureza. Por outro lado, a forma como se elaborou o plano e a relevância assumida por determinadas áreas de actuação permitem complementar a análise sobre o arranque dos projectos a nível concelhio.

Um dado que ressalta da análise das candidaturas prende-se com a abordagem positivamente diferenciadora dos municípios envolvidos ao nível dos fenómenos subjacentes às situações de pobreza e exclusão social entre a população cigana portuguesa, bem como as soluções que são preconizadas para o seu enfrentamento. Um traço comum que emerge é o facto de se enfatizar que a situação vivenciada por esta população se trata, sobretudo, de um problema de privação de recursos e da dificuldade de um acesso igualitário ao sistema de oportunidades, sendo para o efeito necessário conhecer melhor a realidade existente, delineando-se estratégias de actuação, através da adaptação de metodologias de intervenção social; fomentar uma comunicação eficiente e adaptada; promover a compreensão e o respeito das diferenças culturais e/ou potenciar uma cultura de gestão positiva dos conflitos.

A Figura seguinte traduz pois estes cinco eixos fundamentais de intervenção que apelam a diferentes causalidades para a sua adopção como área(s) prioritária(s) por parte dos municípios, ao mesmo tempo que revelam a especificidade de cada município.

**FIGURA 2: TIPO DE MOTIVAÇÕES PARA A CANDIDATURA AO PROJECTO, TIPOLOGIA DE ACÇÕES PRESENTES NOS PLANOS DE INTERVENÇÃO E CAUSALIDADES INERENTES**



**Fontes:** Candidaturas, Planos de Intervenção, Entrevistas coordenadores e decisores, GET 2010

Em primeiro lugar, importa destacar a relevância que assume, para a grande maioria dos municípios, a **necessidade de se fomentar uma comunicação eficiente e adaptada**. A tónica colocada nesta necessidade aponta para um aspecto positivo a realçar em termos de modelos de implementação, embora não se deva descurar uma reflexão aprofundada sobre as causalidades inerentes às dificuldades de comunicação que surgem nos territórios de intervenção dos mediadores.

Apelar à importância de práticas de mediação preventiva, ou seja, práticas que tendem a facilitar a comunicação e a compreensão entre pessoas com códigos culturais distintos surge como um aspecto positivo. Por um lado, tende a contribuir para uma maior proximidade entre grupos e a um conhecimento mútuo mais aprofundado sobre os códigos culturais em presença na interacção. Consequentemente, esta maior proximidade física e

sócio-cultural poderá conduzir a uma prevenção dos conflitos por se reduzir o peso dos estereótipos e por se ter mais presente o conhecimento dos valores do Outro. Por outro lado, a adopção destas práticas de mediação preventiva, tende a ser um meio para compensar as desigualdades de acesso aos serviços e às oportunidades, promovendo-se a capacitação e favorecendo-se a sua autonomia.

Estes potenciais impactos positivos, que a mediação pode promover, devem ser relativizados em função dos contextos onde a intervenção se desenrola sob pena de se perpetuarem as dificuldades sentidas inicialmente. Importa, por isso, detectar as causalidades que estão por detrás da forma que assumem os processos de interacção com a população cigana.

Na maioria dos contextos onde esta área de intervenção foi evidenciada assiste-se à persistência de situações de grande precariedade habitacional, entre a população cigana, situações estas associadas a uma segregação sócio-espacial pela concentração num espaço exclusivamente habitado por famílias ciganas. A vivência neste isolamento e sem as condições mínimas de higiene e salubridade acaba por não ser favorável ao contacto com o exterior e ao desenvolvimento de experiências de convivência.

As condições de precariedade habitacional traduzem-se em circunstâncias concretas de vida propícias à redução de oportunidades e à promoção de desigualdades a diferentes níveis:

- Desigualdades na distribuição e no acesso ao poder, aos rendimentos, a bens e serviços;
- Desigualdades nas circunstâncias de vida quotidiana com reflexos ao nível da reprodução intergeracional da pobreza, já que não ficam garantidas as condições de crescimento saudável das crianças e acauteladas as condições essenciais para percursos escolares estáveis.

A estas situações de privação objectiva acresce os efeitos indirectos na saúde, através da percepção das desigualdades e da privação, nomeadamente quando se desenvolvem mecanismos relacionados com a falta de controlo, a baixa auto-estima, o stress, o isolamento social ou a ansiedade. Todos estes factores vão gradualmente contribuindo para um aumento das distâncias sociais, promovendo-se do lado do grupo sócio-cultural maioritário a difusão de imagens estereotipadas, tendencialmente negativas e

homogeneizantes e, do lado do grupo minoritário a disposições para se desenvolverem posições de defesa ou ataque.

Num plano mais teórico e recorrendo a Wolton poderia afirmar-se que “Há sempre algo de falhado, de aproximativo, de frustrante, na comunicação, mas estes limites estruturais também são o meio de perceber que em toda a comunicação existe um outro e que o outro permanece inatingível. A ideia de relação entre duas entidades, que está na base da sociedade e da comunicação é também o meio de compreender o limite de toda a aproximação. A comunicação permite a aproximação ao mesmo tempo que manifesta o limite (...) porque com a comunicação o mais complicado continua a ser o *outro!*” (Wolton, 1997: 20).

E percebendo-se a complexidade do Outro, entenda-se da população cigana, seis municípios procuram promover com a intervenção do mediador a **compreensão e o respeito das diferenças culturais**. Nestes territórios parece já existir um conhecimento mais aprofundado sobre a população cigana, concretamente em termos do reconhecimento da existência de diferenças na hierarquia de valores entre a população cigana e o grupo sócio-cultural maioritário, que importa desconstruir no sentido de facilitar o reforço dos laços sociais.

*«algumas entidades têm uma aversão aos ciganos e até estamos a pensar em acções de sensibilização junto destes serviços e das pessoas que estão no atendimento, porque não são os dirigentes que estão no atendimento» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

No entanto, nos territórios onde o conhecimento tende a ser menor, seja pela inexistência anterior de projectos de intervenção dirigidos à população cigana, seja pela fraca dinâmica de parceria que não tem sido possível inverter e que dificulta a conjugação de esforços para uma actuação mais concertada, o Projecto surge, em oito municípios, como uma oportunidade de **conhecer melhor as problemáticas em presença e delinear estratégias de actuação**. No entanto, existem diferenças de actuação destes municípios ao nível do aprofundamento do conhecimento e da sua aplicabilidade. Se nuns concelhos o processo de recolha de informação foi mais sistematizado, com recurso a instrumentos de registo criados para o efeito, noutros o processo foi menos formal, não sendo facilmente perceptível qual o destino da informação.

Em cinco destes municípios o planeamento da intervenção para além de aparecer como a acção central dos Projectos, a **adaptação das metodologias** de intervenção social é também reconhecida como prioritária o que pressupõe já um nível de conhecimento das famílias ciganas destinatárias, nomeadamente ao nível da desigualdade no acesso aos recursos e na cobertura de necessidades básicas, bem como das baixas competências pessoais e sociais apresentadas entre os elementos da população cigana.

Estes dois últimos factores não podem ser dissociados das causas que tendem a originar situações de interacção mais conflituosas e que levaram sete municípios a indicar a necessidade de **promover uma cultura de gestão positiva dos conflitos**. De facto, a situação de desvantagem social vivenciada muitas vezes ao longo de várias gerações e a não abertura do sistema de oportunidades acaba por gerar sentimentos de desconfiança relativamente à capacidade/vontade que os organismos públicos podem ter na promoção da inclusão social. Estes sentimentos generalizados de desconfiança não devem, no entanto, ser encarados como um traço da população cigana. Nicolas Duvoux (2010) referencia uma obra de Jean Futros, psiquiatra francês que trabalha os resultados do ponto de vista da individuação dos sujeitos, onde se refere que as pessoas em situação de vulnerabilidade social tendem a perder o que apelida de três confianças: i) a confiança em si, ii) a confiança nos outros, iii) a confiança no futuro.

De facto, a perda de confiança nas instituições e nas suas capacidades para projectarem um melhor futuro para as suas vidas tende a gerar conflitos como forma de reivindicar a mudança ou reflectir a convivência entre pessoas com códigos culturais distintos. A interpretação das intenções das pessoas envolvidas nestes processos de interacção nem sempre é clara, resultado de um certo desconhecimento do modo de funcionamento dos grupos e da grande dificuldade em se distinguir no comportamento do outro o que é efectivamente da ordem da agressão ou da intimidação.

*«A razão principal é a comunidade cigana no concelho ser bastante grande, sobretudo numa das nossas freguesias, dentro de poucos anos, julgo que vai ser a maioria da freguesia, por isso é necessário haver uma aproximação e uma integração grande, porque serão chamados, a curto prazo a responsabilidades no concelho e têm de estar preparados. Além daquilo que eu entendo que, por raízes culturais desta etnia, me parece que há sempre uma grande falta de articulação das pessoas e a questão do mediador leva à resolução de muitos dos problemas que existem e que às vezes partem do nada e que se avolumam sem razão nenhuma e a situação do mediador permite que, à raiz, se evitem muitos problemas que surgem. Sabemos que não os podemos mandar embora ou exterminar, temos de os integrar e quanto mais tarde fizermos isto, maior é o problema. Ou integramos ou teremos os problemas toda a vida. Eles podem estar integrados daqui a cinquenta anos, mas temos de começar a trabalhar. Desde que haja intermediários com as*

*situações os problemas são muito mais fáceis de resolver, até porque muitas vezes é a questão de uns acreditarem noutros e quando não se acredita, desconfia-se. É sempre uma relação muito difícil e penso que enquanto não tivermos um intermediário para todas as situações não vamos conseguir. (Presidente de Câmara, Fevereiro de 2010)*

*«a violência latente que parte daquelas famílias têm (...) E em termos de aceitação por parte do resto da comunidade, os sinais exteriores de riqueza que apresentam, não se importam de viver numa barraca e reclamam por casa, mas andam em carros de alta cilindrada. E isto no contexto em que o país vive revolta a comunidade toda. E depois a postura desafiante, de gozo quando vão ao banco para levantar o RSI e depois estar a fila dos comerciantes sem dinheiro para pagar os impostos e eles com os maços das notas nas mãos.» (Presidente de Câmara, Fevereiro de 2010)*

Por outro lado, constata-se que em determinados contextos a aplicação de normas jurídicas para a regulação de conflitos não constitui uma resposta adequada às diferentes questões que surgem no quotidiano, procurando-se, assim, com a intervenção do mediador novas soluções de restabelecimento do laço social.

Uma breve passagem pelos conceitos de civilidade e sociabilidade poderá ajudar à compreensão daquilo que está em jogo quando se fala de coexistência. Lévy considera relevante fazer a sua distinção, referindo que civilidade abarca a “competência simbólica mediadora da comunicação social e reguladora da sociabilidade” (Lévy, 1997:26). Trata-se, no fundo, dos diversos *saber-fazer* relativos aos comportamentos que modelam as interações quotidianas em público (normas de conduta, regras de conveniência, formas de cortesia), mas também de um *dever-fazer*, ou seja, de uma ética que prescreve os comportamentos possíveis e desejáveis e os limites a observar de acordo com o código de civilidade (Lévy, 1997:24). A sociabilidade, por seu lado, provém da prática, e pode ser definida como “uma *performance* que corresponde à execução de um código de civilidade, é uma actualização da competência pela execução de regras de conduta em determinada situação particular” (Lévy, 1997:24).

Quando pensamos nas famílias ciganas e nos seus contextos de socialização, normalmente de grande vulnerabilidade e intrafamiliares, facilmente se constata que estes diversos saber-fazer e dever-fazer se regem por diferentes códigos relativamente ao que está instituído entre uma maioria melhor posicionada socialmente e com outros códigos culturais e modos de vida. Alguns dos discursos recolhidos tendem, assim, a associar a civilidade à urbanidade, ou seja, um comportamento “urbano” tende a corresponder a uma atitude de “urbanidade”. Urbanidade e “civilidade” ficam, pois, situadas na esfera de uma

normatividade culturalmente aceite, ainda que numa base socialmente discriminada (Ferreira, 2000).

*«há trinta anos que há famílias realojadas em bairros sociais, mas nunca deu resultado como era suposto. No primeiro bairro ainda há problemas, ainda há pouco tempo houve problemas com uma vizinha não-cigana, de agressões de ambas as partes, ameaças de morte, os lixos, preservação dos prédios, tudo, não é só o facto de o bairro estar mais afastado da malha urbana que dificulta a intervenção. Os nossos ciganos são muito rurais...» (Acompanhamento técnico, Fevereiro de 2010)*

*«A maior parte deles vive num bairro da câmara que tem 124 fogos. E temos vinte famílias de etnia cigana, não são muitos mas eles apoderam-se de tal forma do espaço exterior que quem chega ao bairro pensa que o bairro é deles ao nível do estacionamento, do lazer, apoderam-se muito.» (Coordenação técnica, Fevereiro de 2010)*

*«Como é que se integra quem não quer ser integrado? Porque eles também já perceberam que não estando integrados e tendo esta postura que lhes tem dado bons resultados, porque protestam e a comunidade maioritária dá. Primeiro só havia um ponto de água ali e todos os dias vinham cá dizer que não pagavam a água porque não sabiam quanto é que gastava cada um, mas se houvesse contadores que eles passavam a pagar, mas só pagaram o primeiro mês. Agora não têm condições e não pagam. Mas assim não pode ser e é por isso que gostava que a palavra 'ciganos' acabasse, são portugueses como os outros. Eles têm direitos e deveres como todos.» (Presidente de Câmara, Fevereiro de 2010)*

Parece, assim, ficar esquecido que a urbanidade é uma troca entre grupos heterogéneos com interesses parcialmente convergentes e com referências culturais diferentes. No entanto, o problema central para a comunicação não é só o desconhecimento, mas também a tradução dos conteúdos da interacção, ou seja, a incompreensão manifesta muitas vezes uma falta de tradução e a impossibilidade de elaborar um compromisso de coexistência, pela dificuldade de transpor os códigos culturais de leitura da vida social e da relação entre certos dispositivos materiais e certos traços culturais (ex.: relação privado público). É neste sentido que Jean Remy alerta para não ser necessário evitar toda a relação conflitual, pois conduz a uma redução progressiva da comunicação. Muitas vezes é necessário que existam intermediários que permitam gerir conflitos e fazer as traduções necessárias (Remy, 1998: 178). E é perante o reconhecimento desta necessidade que os sete concelhos acima referidos revelam um grau de pertinência na concepção das candidaturas e de coerência face aos planos apresentados.

### **3.2. Coerência mediana entre áreas identificadas como problemáticas e a sua tradução nos planos de intervenção**

Analisar a correspondência entre as áreas sentidas como mais problemáticas no âmbito das candidaturas e a sua tradução nos planos de intervenção permite estabelecer uma aproximação ao grau de coerência no planeamento da intervenção no âmbito deste projecto. É certo que no âmbito de um projecto desta natureza e sem no início ficar claro, para a maioria dos municípios, qual a possibilidade da sua continuidade, a elaboração dos planos de intervenção apresentava alguns condicionalismos. Estes condicionalismos traduziram-se nos seguintes aspectos:

- dificuldade de este projecto se assumir como complementar a áreas de intervenção que exigiriam a mobilização de mais recursos (como é o caso, por exemplo, da resolução de situações de precariedade habitacional ou de acções mais estruturantes em torno da promoção do diálogo intercultural);
- necessidade de envolver entidades locais para a actuação do mediador em determinadas áreas (como é o caso, por exemplo, da educação, do emprego e formação profissional, da acção social...);
- dificuldade de o mediador assumir o seu papel em determinadas áreas sem que compromettesse os níveis de confiança necessários para a interacção com os destinatários ciganos.

Mas independentemente destas dificuldades, quando se abordam as problemáticas existentes nos territórios de intervenção do projecto regista-se a inexistência de referência para os indicadores apresentados, como por exemplo o insucesso escolar ou as baixas escolaridades. Esta dificuldade em balizar e quantificar os problemas e caracterizar os seus protagonistas acaba por se repercutir na forma de elaboração dos planos, não tornando possível uma avaliação rigorosa da pertinência e coerência das acções contempladas nos planos, nem possibilitando a confrontação com a situação de chegada, pois não há uma situação de partida que a permita aferir.

Numa análise global por áreas e apesar destes condicionalismos, a comparação entre as problemáticas identificadas nas candidaturas e as áreas de actuação dos planos permite constatar um grau de coerência mediano ao nível das intenções no arranque do Projecto, uma vez que para a maioria das áreas os planos de intervenção não contemplaram

acções que fossem ao encontro das áreas reconhecidas como problemáticas. E se o número de concelhos por vezes se aproxima entre aquilo que ficou contemplado nas candidaturas e o que foi delineado em plano, nem sempre existe uma correspondência entre concelhos. É o caso por exemplo da habitação, da formação e emprego, da saúde e do diálogo intercultural onde alguns concelhos que não as tendo identificado como áreas problemáticas nas candidaturas, acabaram por as contemplar no instrumento de planeamento da intervenção.

**QUADRO 10: PESO DAS PROBLEMÁTICAS EVIDENCIADAS NAS CANDIDATURAS E A SUA TRADUÇÃO NOS PLANOS DE INTERVENÇÃO**

Áreas	Candidaturas	Planos de Intervenção *	
	Nº concelhos	Nº concelhos	Apenas em PI
Educação	14	12	
Habitação	12	8	2
Formação e emprego	13	8	2
Acção Social	12	7	
Diálogo Intercultural	9	4	2
Cidadania	5	7	
Saúde	5	5	3
Outras	1	3	

Fonte: Candidaturas e Planos de Intervenção, CET 2010

\* Não foi possível apurar todas as áreas de actuação planeadas para dois dos municípios, uma vez que um apenas enviou o plano relativo ao 1º trimestre e o segundo apenas os relativos a três trimestres

As áreas que tendem a ficar mais a descoberto, tendo em conta que foram identificadas como áreas problemáticas nos respectivos territórios são por ordem decrescente de importância: o diálogo intercultural (6 concelhos); a formação e emprego (6 concelhos); a habitação (5 concelhos); a acção social (5 concelhos); a saúde (4 concelhos) e a educação (2 concelhos).

Convém alertar, no entanto, como se verá mais à frente, no Capítulo IV, que alguns municípios acabaram por concretizar acções que não estavam programadas em plano.

Interessa, agora, perceber tendo em conta a informação contida nas candidaturas como foram apresentadas as principais áreas problemáticas. Embora a habitação surja em segundo lugar, a consulta a outros documentos de caracterização do concelho evidenciam que esta tende a merecer preocupação para todos os municípios, interessando, assim,

aprofundá-la em primeiro lugar, para de seguida se abordar a educação, o emprego e formação profissional. De salientar, no entanto, que a quarta área mais evidenciada se prende com os estereótipos e preconceitos associados à população cigana e que tendem a assumir um forte constrangimento nos processos de inclusão social, essencialmente ao nível da habitação, emprego e acesso aos equipamentos e serviços (9 municípios o referiram).

Embora a acção social esteja entre as principais áreas problemáticas, a sua apresentação ao nível das candidaturas traduz-se na constatação das baixas competências sociais apresentadas pelos indivíduos ciganos (6 municípios o referiram), da vulnerabilidade da população a situações de pobreza e exclusão social (6 municípios o referiram), da dependência de apoios sociais (3 municípios o referiram) e da dificuldade de acesso a equipamentos e serviços (2 municípios o referiram).

As outras áreas são referenciadas por um número menor de municípios, tais como: as questões relacionadas com a saúde que vão desde a desvalorização da saúde preventiva, passando pelos problemas de saúde pública e da necessidade de planeamento familiar (4 municípios o referiram); as diferentes percepções sobre o exercício de cidadania, nomeadamente ao nível do equilíbrio entre direitos e deveres (4 municípios o referiram).

## **HABITAÇÃO**

As situações de precariedade habitacional entre a população cigana têm sido evidenciadas em alguns estudos (ONPC, 2000; SOS Racismo, 2001; Castro, 2007, 2009, 2010) e apontam para uma dimensão acentuada dos contrastes sociais da população cigana face à globalidade da população portuguesa. Para um universo estimado de 50.000<sup>19</sup> ciganos, 14% reside em alojamentos não clássicos contra 0,8% para a generalidade da população portuguesa<sup>20</sup>. Esta situação de precariedade habitacional, presente em cerca de 80 municípios, tem contribuído para enfatizar os processos

<sup>19</sup>As estimativas sobre a dimensão da população cigana em Portugal, embora incertas e de uma grande variabilidade, apontam para números entre os 30.000 e os 100.000. No âmbito de alguns estudos do Centro de Estudos Territoriais (CET) e através de um levantamento junto dos municípios e dos postos da Guarda Nacional Republicana de Portugal Continental foi possível apurar a existência de cerca de 34.000 ciganos, embora não exista informação disponível para ¼ do território (Castro, 2004, 2006).

<sup>20</sup>Desde 2006 que temos vindo a sistematizar a informação sobre a população cigana a residir em alojamentos não clássicos (barracas, casas rudimentares de madeira, improvisadas, móveis), contabilizando cerca de 7.150 indivíduos. As fontes dessa informação foram o trabalho de terreno realizado ao abrigo de um projecto financiado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia, de um questionário enviado no âmbito do Projecto Equal – Coimbra. Cidade de Todos (Castro, 2009) e de notícias de imprensa.

intergeracionais de reprodução da pobreza, nomeadamente pelas dificuldades acrescidas de se conseguir ver garantido, com qualidade, o acesso aos equipamentos de educação, de saúde e aos serviços sociais.

No âmbito das candidaturas apresentadas ao Projecto, onze concelhos referem as carências habitacionais sentidas pela população cigana e dois as dificuldades associadas ao acesso a uma habitação própria. Embora três autarquias não tenham feito referência a situações de precariedade habitacional a consulta a outros documentos de caracterização do concelho evidenciam esta realidade.

Verifica-se, assim, em todos os 15 municípios onde decorre o projecto que esta área sobressai como uma das mais sensíveis e onde os obstáculos sentidos na intervenção com a população cigana assumem particular relevância. O aprofundamento desta área implica uma análise mais detalhada dos contextos onde as problemáticas associadas à habitação se colocam, que dimensão assumem, quem é atingido directa ou indirectamente, de que forma se manifestam, desde quando e como se percepção a sua evolução futura.

Os contextos residenciais onde as problemáticas associadas à habitação emergem são diferenciados. Por um lado, assiste-se à persistência de situações de precariedade habitacional em 13 municípios e, por outro, verifica-se a dificuldade de gestão do parque habitacional público, nomeadamente pelas formas de apropriação do espaço habitacional e das relações inter e intra-étnicas no novo espaço residencial em sete concelhos. Surgem apenas dois concelhos onde não se registam situações de precariedade habitacional entre a população cigana, ao passo que sete das autarquias envolvidas apontam a coexistência das duas problemáticas identificadas. De referir, ainda, que em alguns dos 15 municípios, as situações de grande precariedade habitacional afectam sobretudo ou exclusivamente a população cigana e tendem a ser de longa duração.

O quadro seguinte permite perceber:

- Uma concentração mais elevada das situações de precariedade habitacional entre a população cigana nos concelhos que integram a região do Alentejo e Centro. Nos concelhos da Vidigueira, Moura, Beja, Marinha Grande, Aveiro e Idanha-a-Nova, mas também no de Paredes, na Região Norte, mais de metade da população

cigana reside em más condições de habitação em terrenos privados, públicos ou dos próprios.

- A população cigana residente nestes sete territórios em más condições de habitabilidade totaliza 1538 indivíduos, ou seja, 87,1% do total da população cigana em situação de precariedade no conjunto dos quinze municípios. No entanto, estes 15 municípios representam aproximadamente 22% destas condições habitacionais a nível nacional.
- Destes sete concelhos, quatro estão entre os cinco territórios de intervenção do projecto que apresentam o maior número de população cigana face ao total da população residente.
- À excepção de Beja, nestes concelhos o peso do parque público de habitação regista valores relativos inferiores face aos dados registados a nível nacional (a rondar os 5%). No entanto, esta fraca expressividade de alojamentos em regime de arrendamento público é extensível à grande maioria dos concelhos, com excepção para Beja (5,4%) como já foi referido, mas também para Sines (10,5%), Setúbal (6,7%) e Peso da Régua (7,5%).

Por um lado, se estas situações de extrema vulnerabilidade afectam de forma grave e directamente a população cigana, também as entidades se sentem indirectamente afectadas por gerarem preocupações de índole social ou mais economicistas, urbanísticas e de imagem interna e externa do território. Por outro lado, o excesso de visibilidade no espaço público e de incivilidade na apropriação do espaço habitacional interior e exterior são outro tipo de problemáticas identificadas como estando relacionadas com a população cigana, mas para as quais os seus elementos não se sentem particularmente atingidos, no entanto, atingem indirectamente responsáveis e técnicos de instituições.

**Quadro 11: Contextualização da problemática da habitação nos contextos de intervenção dos projectos**

Regiões	Distritos	Concelhos	População Residente <sup>1</sup>		Peso pop. cigana face ao total da população residente	Ranking da distribuição da dimensão da pop. cigana no distrito <sup>3</sup>	Ranking da distribuição do peso pop. cigana face ao total da pop. residente	População cigana em situação de precariedade habitacional <sup>4</sup>	Peso da população cigana em habitações precárias face ao total da pop. cigana		Arrendamento Público <sup>5</sup>		Habitação Própria <sup>6</sup>		Arrendamento Privado <sup>7</sup>	
			N	N					%	N	%	N	%	N	%	N
Alentejo	Beja	Moura	16.590	715	4,10%	1º	2º	450*	62,9	88	1,5	4.778	84	620	10,9	
		Vidigueira	6.188	161	2,35%	4º	3º	139	86,3	17	0,8	2.043	90,7	152	6,7	
		Beja	35.762	453	1,25%	2º	5º	280	61,8	682	5,4	10.516	83,1	1.180	9,3	
Centro	C.Branco	Idanha-a-Nova	11.659	550	5,31%	1º	1º	300	54,5	30	0,6	4.790	94,6	185	3,7	
	Aveiro	Aveiro	73.335	411	0,66%	1º	8º	206	50,1	962	3,8	19.013	75,2	4.525	17,9	
	Leiria	Marinha Grande	35.571	80	0,20%	3º	13º	69	86,3	311	2,4	10.851	84,2	1.448	11,2	
	Coimbra	Coimbra	148.443	808	0,18%	1º	14º	0	0	1.093	2,1	38.230	72,2	11.215	21,2	
Lisboa e Vale do Tejo	Setúbal	Sines	13.577	218	1,45%	8º	4º	60	27,5	496	10,5	3.343	70,5	667	14,1	
		Seixal	150.271	1210	0,67%	2º	7º	Desconhece-se	---	491	0,9	44.785	85,6	5.657	10,8	
		Setúbal	113.934	704	0,62%	4º	9º	Desconhece-se	---	2.780	6,7	30.120	72,9	6.747	16,3	
	Lisboa	Amadora	175.872	948	0,54%	2º	10º	0	0	1.512	2,4	43.973	68,9	15.754	24,7	
		Sintra	363.749	602	0,17%	3º	15º	84	14	1.659	1,3	102.534	79,6	20.643	16	
Norte	Vila Real	Peso da Régua	18.832	202	1,07%	1º	6º	41	20,3	457	7,5	4.399	72,5	1.052	17,3	
	Viseu	Lamego	28.081	150	0,50%	2º	11º	42	28	86	0,9	7.521	82,5	1.248	13,7	
	Porto	Paredes	83.376	150	0,50%	3º	12º	94	62,7	199	0,8	16.607	68,5	4.388	18,1	

Fontes: 1- INE, Recenseamento Geral da População, 2001; 2 – Candidaturas Projecto Mediadores Municipais Ciganos, 2009; 3 - CET, 2006; 4 – CET, 2010; 5,6,7 INE, Recenseamento Geral da População, 2001

\* Este número tem de ser melhor apurado, uma vez que nas freguesias urbanas de Santo Agostinho e S. João residem 107 famílias ciganas, correspondendo a 456 pessoas, distribuídas por 5 acampamentos de barracas, 1 bairro de realojamento e 2 famílias vivendo em casas. Como não foi possível apurar com exactidão o número de famílias realojadas no referido Bairro e sabendo que ele é composto por 42 apartamentos habitados por famílias ciganas e não ciganas, estima-se que neste processo de realojamento possam ter sido abrangidas 115 elementos da população cigana.

O quadro seguinte sistematiza a forma como técnicos e decisores percebem as causas e a manifestação destes problemas.

**QUADRO 12: CAUSALIDADES E MANIFESTAÇÃO DAS PROBLEMÁTICAS ASSOCIADAS À HABITAÇÃO**

	<b>Precariedade habitacional</b>	<b>Gestão do parque habitacional público</b>
<b>Problemas centrados nos indivíduos</b>	<p>Reprodução das situações de precariedade económica entre gerações e o crescimento de necessidades ao nível do apoio habitacional</p> <p>Dificuldade de algumas famílias em aceitarem as soluções de realojamento propostas</p>	<p>Conflitos intra-familiares e a dificuldade de gestão do parque habitacional público</p> <p>Dificuldade na aceitação de regras, comportamentos agressivos, vandalização de espaços comuns</p> <p>Excesso de visibilidade no espaço exterior dos bairros e imagem negativa perante os Outros</p>
<b>Problemas centrados no contexto local e nos recursos/opportunidades</b>	<p>Dificuldade de encontrar soluções de alojamento adaptadas ao perfil das famílias</p> <p>Inexistência de oferta de habitação social para responder às necessidades</p> <p>A não existência de projectos de realojamento implica o acesso ao mercado livre de habitação, através do apoio directo dos municípios às famílias e/ou de um trabalho de sensibilização com vista ao recurso às prestações do RSI</p> <p>Dificuldade de acesso ao mercado livre de habitação, devido ao peso dos estereótipos</p> <p>Pressões da população local a um eventual realojamento na proximidade da sua residência</p> <p>Má gestão dos processos de realojamento e consequências negativas ao nível da persistência de situações de precariedade habitacional</p> <p>Imagem negativa dos territórios quer interna, quer externamente</p>	<p>Má gestão dos processos de realojamento e consequências negativas ao nível das formas de apropriação do espaço habitacional</p>

Fonte: Candidaturas, entrevistas a coordenadores e decisores, CET 2010

Estes dados permitem, assim, corroborar a pertinência da assumpção da habitação como área problemática central dos contextos de intervenção, restando analisar até que ponto as 38 acções previstas, em oito concelhos possibilitam a produção de efeitos a este nível (vd. Capítulo IV).

## EDUCAÇÃO

Ao nível da educação, apenas uma das candidaturas apresentadas não evidencia problemas associados com o processo de escolarização da população cigana. No entanto, este concelho acaba por enquadrar esta área no seu plano de intervenção, destacando a necessidade da “existência de uma figura mediadora dentro da comunidade escolar; de promover actividades de intercâmbio cultural e de sensibilização dos jovens para a prática de actividades extra curriculares”.

As restantes candidaturas constatarem os baixos níveis de escolaridade da população, havendo algumas que identificam as causas que originam esta situação. Na grande maioria dos municípios, as razões apontadas para o absentismo e abandono precoce do sistema de ensino prendem-se com factores endógenos à população cigana, nomeadamente pela não valorização do papel da escola “enquanto factor de inserção e integração social” e pelas questões associadas às dinâmicas intrafamiliares e às questões de género.

*A escola é muitas vezes vista como uma ameaça à sobrevivência das tradições e da unidade da comunidade cigana. As crianças, principalmente as raparigas, deixam de frequentar a escola a pedido dos pais, para não se envolverem com a população masculina não cigana. Verificam-se pois índices elevados de abandono escolar precoce das crianças ciganas, sobretudo no que respeita às crianças do sexo feminino.*

*Relativamente à educação denota-se uma forte taxa de insucesso, abandono e absentismo escolar, assim como comportamentos desviantes por parte das crianças e jovens provenientes das comunidades ciganas. A maior parte das crianças inseridas nas escolas do concelho não frequentam as actividades de enriquecimento escolar.*

*Os jovens ciganos praticamente «desaparecem» da escola na transição para o 3ºciclo. De acordo com as informações da Direcção, não estão identificadas crianças ciganas no pré-escolar da rede solidária e não se dispõe de dados para a rede pública, mas a sua presença será certamente residual.*

*Para grande parte das famílias de etnia cigana, a escola ainda é encarada como um espaço alheio e adverso à sua cultura. Tradicionalmente, a educação das crianças ciganas era feita no seio da família. Actualmente, a sua integração no processo educativo é feita numa perspectiva minimalista, ou seja, interessas apenas dotar as crianças dos elementos mínimos – aprender a ler, contar e a escrever.*

De referir que dois dos municípios embora tenham evidenciado esta área como problemática, não a incluíram no plano de intervenção. No entanto, esta área é a que reúne o maior número de concelhos (12) e o maior número de acções delineadas (48).

### **FORMAÇÃO E EMPREGO**

Relativamente às problemáticas associadas à formação profissional e emprego, treze concelhos abordam esta área como problemática quer ao nível das dificuldades de inserção profissional, quer ao nível dos constrangimentos associados ao exercício da venda ambulante, quer ainda ao nível da dificuldade de acesso à formação.

No caso das dificuldades de inserção profissional os motivos são de duas ordens: endógenos à população cigana (*baixos níveis de escolaridade e qualificação profissional, fraca motivação para encetar processos de qualificação profissional, diferenças socioculturais que dificultam a adaptação e integração no mercado de trabalho, dificuldade em lidar com o outro*) e exógenos à população cigana (*oferta laboral existente, regularização da venda ambulante, discriminação por parte de entidades empregadoras*). Também aqui o texto das candidaturas é elucidativo destas questões:

*Baixos níveis de escolaridade e qualificação profissional; discriminação por parte de entidades empregadoras; diferenças socioculturais que dificultam a adaptação e integração no mercado de trabalho.*

*Pouca formação e competências profissionais em dissonância com as ofertas de emprego do mercado laboral.*

*Estamos perante um grupo de pessoas que se dedicam a actividades precárias. Sem capital económico para sustentarem a compra de artigos ou de licenças para a venda ambulante, dedicam-se à venda de pequenos artigos nas feiras e romarias, não só as do concelho, mas também nos concelhos vizinhos.*

*Discriminação social sentida ao nível do acesso à habitação social, acesso ao emprego e dificuldade em lidar com o outro, os designados não ciganos ou «senhores» - sentimento de inferioridade em relação à cultura maioritária.*

*A maior parte das famílias dedica-se à venda ambulante, principalmente no mercado semanal realizado no concelho e alguns mercados mensais dos concelhos vizinhos. No entanto, a falta de legalização das mercadorias e da sua condição de vendedores acarreta fortes multas e o desencorajamento de tal actividade.*

*Encerramento durante os dias de semana do mercado de levante do Feijó que passou a funcionar apenas aos domingos. Este factor teve consequência no rendimento das famílias ciganas que dependiam em exclusivo deste mercado.*

*Crescente dificuldade em adquirirem rendimentos para a sua sustentabilidade, uma vez que nesta comunidade a maioria das famílias sobrevive da venda nas feiras e mercados, situação que segundo eles, está cada vez mais estagnada, o que implica a reformulação da sua actividade profissional para a qual não estão preparados.*

Embora estes concelhos tenham identificado esta área como problemática, apenas oito acabaram por contemplar vinte acções neste domínio.

### **DIÁLOGO INTERCULTURAL E O PESO DOS ESTEREÓTIPOS E PRECONCEITOS NA COEXISTÊNCIA INTER-ÉTNICA**

As situações de pobreza e exclusão social, bem como a dimensão das desigualdades sociais entre a população cigana não se podem dissociar da sua pertença étnica e da repercussão que este factor tem nos condicionalismos que se criam para o acesso em igualdade de circunstâncias aos direitos. De facto nove municípios reconheceram o peso que os preconceitos e estereótipos assumem no acesso diferenciado ao mercado formal de emprego ou ao parque habitacional privado ou mesmo público e no relacionamento com diferentes tipos de instituições, colocando, assim, este grupo numa situação de maior vulnerabilidade à pobreza e à exclusão social.

Assim, a forma que assume a coexistência inter-étnica nos territórios em análise evidencia diferentes problemáticas, tais como:

- Os estereótipos e a pressão da opinião pública a reforçar as distâncias culturais;
- As relações mútuas de desconfiança que se operam no contacto com as instituições;
- O fechamento social, a resistência à mudança e à definição de projectos de vida;
- O desconhecimento de algumas especificidades da população cigana por parte dos agentes de intervenção a condicionar o diálogo.

Apesar da relevância que esta área assumiu nas candidaturas em nove municípios, apenas três contemplaram, no seu conjunto, seis acções nesta área e outro uma.

\*\*\*\*

Um aspecto que importa realçar, pois prende-se com as condições de arranque dos projectos, relaciona-se com o facto de passado um mês da sua execução se ter registado a mudança de executivos camarários em cinco municípios. Constatou-se, no entanto, que na grande maioria das autarquias o projecto não foi posto em causa, dando-se continuidade à intervenção iniciada. De facto, na maioria destes municípios os projectos foram bem aceites:

*"O pelouro da acção social e da habitação social é um pelouro que ninguém ousa pôr em causa o seu particular valor e portanto ninguém o discute do ponto de vista político (...) têm uma grande confiança na equipa técnica " (Vereadora, 2.02.10)*

*" [A aceitação] É excelente, todos o consideram e respeitam e têm muita consideração pelo trabalho que desempenha." (Vereadora, 5.02.10)*

Independentemente das controvérsias que um projecto desta natureza possa suscitar a nível local, importa referir que o simples facto dos quinze municípios e, de outros nove, terem optado por se candidatar, tende a revelar uma potencial actuação diferenciadora por parte de alguns municípios na abordagem dos processos de pobreza e exclusão social da população cigana. De facto, tem sido possível constatar em Portugal duas tendências de sentido contrário: por um lado, o peso que assume a opinião pública e a posição de alguns actores políticos na inviabilização deste tipo de iniciativas e, por outro, um discurso técnico-político que enfatiza a explicação das desigualdades sociais em torno de comportamentos individuais ou grupais, ignorando os problemas de carácter mais estrutural que lhe estão subjacentes (Castro, 2010).

### **3.3. Disparidades na forma de concepção dos Planos de Intervenção**

De uma forma global, e numa acepção ideal de concepção dos planos de intervenção, estes deveriam ter sido delineados no pressuposto de que:

- se priorizavam determinadas áreas de intervenção;
- se identificavam os parceiros com capacidade de intervenção nas mesmas;
- se definiam os impactos desejados face aos problemas diagnosticados;
- se definia, para cada impacto, os indicadores para se avaliar o processo;

- se definiam objectivos estratégicos que orientassem a intervenção para os impactos desejados e objectivos específicos de acordo com os recursos existentes;
- se definiam as actividades a concretizar para alcançar os resultados.

As orientações dadas pelo GACI para a elaboração dos Planos de Intervenção não entraram em detalhe sobre as metodologias de planeamento, no pressuposto, possivelmente, de que estas fossem adoptadas na sua concepção. No entanto, tal não se verificou.

Constata-se, assim, alguma disparidade existente entre os planos de intervenção apresentados ao nível das suas formas de concepção, dificultando uma análise comparativa mais rigorosa e uma avaliação de resultados mais consistente. Concretamente registam-se planos:

- Relativamente ambiciosos e sem a correspondente afectação de meios;
- Mais minimalistas, mas realistas, com identificação dos recursos existentes, dos parceiros a envolver e com metas bem definidas e quantificáveis;
- Menos minimalista, mas identificando os resultados esperados, embora sem indicadores de monitorização e sem os recursos existentes e a identificação dos parceiros a envolver;
- Delineados faseadamente;
- Exclusivamente focalizado numa área, a da educação;
- As mesmas acções e com a mesma redacção para dar conta de problemáticas relativamente diferenciadas;
- Muito centrados no conhecer melhor e no delinear de estratégias;
- Estruturados em função das necessidades sentidas pelas entidades locais e dos recursos existentes que permitem enquadrar o trabalho do mediador.

Transversal a quase todos os municípios verifica-se, assim, a inexistência de metas quantificadas por objectivos, ou mesmo uma clareza de objectivos iniciais que permita com precisão antever os resultados esperados.

Em quatro municípios reconheceu-se a necessidade de alterar o plano de intervenção. As razões apontadas para esta alteração prendem-se com os seguintes aspectos: 1) envolver as entidades parceiras na sua elaboração para um comprometimento mais

efectivo na concretização das acções; 2) não percepção inicial da abrangência que um projecto desta natureza poderia ter e as limitações existentes para conseguir abarcar todos os destinatários desejados; 3) percepção posterior da necessidade de intervenção noutras áreas; 4) novos projectos recentemente aprovados e a possibilidade de criar sinergias com a intervenção do mediador.

Relativamente à participação dos mediadores na elaboração dos planos de intervenção, constata-se que apenas sete municípios envolveram o mediador. Em dois concelhos não fica claro o seu envolvimento, pois se pelo lado dos coordenadores técnicos se transmite a ideia da sua colaboração, do lado dos mediadores não existem evidências de que tenham participado. Apesar deste reconhecimento, não foram elaborados novos planos.

## **IV. MODELOS DE IMPLEMENTAÇÃO E EXECUÇÃO DOS PROJECTOS**

### **1. Educação, acção social e habitação como áreas privilegiadas de actuação**

A análise das actividades dos mediadores, ao longo dos doze meses de duração do projecto permitiu aferir a existência de dez áreas de intervenção distintas: Educação, Acção Social, Habitação, Diálogo Intercultural, Diagnóstico, Saúde, Formação do Mediador, Promoção do Projecto, Formação e Emprego, Cidadania<sup>21</sup>. A diversidade de áreas de intervenção dos mediadores vai, assim, ao encontro das competências dos municípios como estabelecidas na Lei nº159/99, de 14 de Setembro.

As áreas de intervenção privilegiadas verificam-se com maior frequência na esfera da educação (23% do total das actividades dos mediadores) e no desenvolvimento de intervenções na área da Acção Social (19%), centradas principalmente no encaminhamento e apoio no acesso aos serviços e direitos sociais. O desenvolvimento de acções no domínio da habitação<sup>22</sup> surge também, neste panorama geral, com alguma expressão (14%).

Com uma expressão menor, porém significativa, verifica-se algum investimento em acções de diagnóstico, o que permitiu em alguns concelhos complementar ou realizar pela primeira vez estudos de caracterização da população cigana residente, possibilitando uma maior adequação da intervenção às necessidades e problemáticas identificadas.

A distribuição das acções dos mediadores pelas restantes áreas de intervenção revela, de um modo geral, um menor investimento nestes domínios. As áreas de

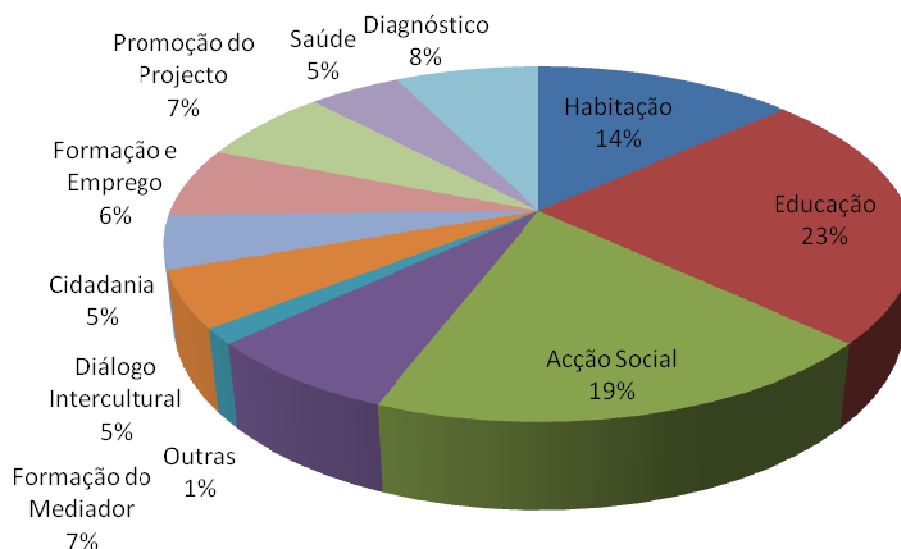
---

<sup>21</sup> Esta análise decorre da informação contida nos Relatórios Mensais, pelo que é necessário referenciar algumas das suas limitações, nomeadamente a inexistência de homogeneidade na descrição das acções, com variações ao nível da pormenorização que influenciam a sua contabilização, e ainda a falta de exaustividade de alguns dos municípios no relato das actividades dos mediadores.

<sup>22</sup> Consideraram-se acções ocorridas no domínio da habitação, todas aquelas que decorreram em contextos habitacionais específicos e se destinaram a promover melhores condições de habitabilidade tanto do ponto de vista físico, como social (exemplo: melhoria das relações de vizinhança).

actividade com menor investimento na actuação do mediador distribuem-se pela Saúde, Diálogo Intercultural e Cidadania.

**FIGURA 3: ÁREAS DE INTERVENÇÃO IDENTIFICADAS NOS RELATÓRIOS MENSAIS (%)**



Fonte: Relatório Mensais

No entanto, olhando para cada um dos municípios verificam-se algumas diferenças face a esta tendência geral.

O quadro seguinte permite um olhar mais detalhado sobre o balanço da actividade de cada um dos projectos. A concentração da actividade do mediador em determinadas áreas de intervenção ou a sua dispersão por vários domínios de actuação é um dos aspectos a reter. Apesar de a maioria dos municípios ter abarcado um leque variado de áreas de intervenção: entre um número máximo de 10 (e um mínimo de 5 observa-se uma grande heterogeneidade em termos da distribuição das acções. Por exemplo, num dos municípios, apesar de o mediador ter abrangido 8 áreas de actuação, esta concentrou-se claramente nos domínios da habitação e acção social (35,6% e 30,5% respectivamente), enquanto noutro, onde o mediador interveio em 9 áreas, verifica-se um equilíbrio entre várias áreas de intervenção, nomeadamente Acção Social (24,1%), Habitação (18,5%), Formação do Mediador (18,5%) e Diagnóstico (16,7%).

## 2. Entre o planeado e o concretizado: o inevitável ajustamento à realidade

Realizado o balanço entre as acções previstas nos planos de intervenção e as actividades concretizadas e registadas nos Relatórios Mensais foi aferida uma taxa de execução média de 60%, para um conjunto de onze municípios, evidenciando uma clara distância entre o planeado e a concretização das acções no terreno.

Importa salientar que seis dos municípios apresentam taxas de execução abaixo da média registada. Tal não significa porém que estes projectos tenham tido uma menor actividade face a outros. Esta distância traduz antes um desfasamento entre o que se esperava ser necessário e possível executar e o efectivamente concretizável.

As discrepâncias evidenciadas ao nível do desempenho dos diferentes projectos apontam para um conjunto muito variável de causalidades, nomeadamente:

- ✓ A elaboração de planos de intervenção demasiados ambiciosos não possibilitou a sua efectiva concretização, centrando-se a actividade do projecto em acções não programadas, sendo que a elaboração de planos mais minimalistas permitiu o efectivo cumprimento das acções programadas;
- ✓ A taxa de execução não permite aferir a real eficácia dos projectos, já que a maioria dos planos de intervenção não identifica os resultados programados;
- ✓ O maior ou menor rigor na descrição das actividades tende a condicionar a aferição da taxa da execução.
- ✓ A inexistência de parcerias interinstitucionais e/ou de recursos inviabilizou a concretização de algumas acções;
- ✓ A existência de actividades não planeadas comprometeu o plano de intervenção inicialmente delineado, reorientando as actividades do mediador para outras áreas onde se impunha a sua intervenção.

O quadro seguinte permite ilustrar este exercício de comparação entre as áreas de actuação privilegiadas pelos municípios com as áreas problemáticas identificadas nas candidaturas, ou seja, os fundamentos que justificaram a necessidade e interesse dos municípios em aderir a esta iniciativa com os planos de acção delineados e ainda com as respostas concretas dadas ao nível da actuação do mediador no terreno.

**FIGURA 4: PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS NAS CANDIDATURAS, ÁREAS DE INTERVENÇÃO PREDOMINANTES NOS PLANOS DE INTERVENÇÃO E ACTIVIDADES CONCRETIZADAS**



Fonte: Candidaturas, Planos de Intervenção e Relatórios Mensais.

### 3. As áreas de actividade

Importa assim aprofundar o balanço de execução dos projectos por domínio de intervenção procurando detalhar o tipo de intervenção realizado..

#### 3.1. Educação

Como já foi referido, a educação constitui a área preferencial de actuação dos mediadores municipais registando-se um elevado investimento neste domínio. Do total dos concelhos, apenas um não interveio nesta área.

Este enfoque é consonante com as preocupações manifestadas nas candidaturas, uma vez que a grande maioria dos concelhos registou como uma das principais áreas problemáticas os baixos níveis de escolaridade apresentados pela população cigana

que na sua opinião se prendem com factores endógenos, nomeadamente a não valorização do papel da escola e ainda as questões associadas a dinâmicas intrafamiliares e às questões de género.

Não surpreende por isso, que as actividades no âmbito da educação se centrem, sobretudo, na sensibilização dos encarregados de educação ciganos para a importância da escola e a sua mobilização para uma maior participação na vida escolar dos seus filhos. No entanto, as modalidades de intervenção diversificam-se em função dos contextos onde se inserem e do grau de envolvimento do mediador neste território específico de intervenção:

- Mediação de conflitos: entre alunos e, entre encarregados de educação e a escola;
- Acompanhamento individualizado das crianças e jovens no que diz respeito ao seu comportamento, assiduidade e pontualidade;
- Animação de recreios e tempos livres, dinamização de ateliers;
- Comunicação com os encarregados de educação: sensibilização para a sua participação nas reuniões de pais ou com professores, transmissão de recados, apoio nas inscrições escolares, sensibilização para inscrição em jardins-de-infância, sensibilização para o associativismo;
- Dinamização de reuniões de pais;
- Diagnóstico de problemas e planeamento de estratégias com os profissionais que operam na escola: professores, director, psicólogo, técnicas de serviço social, mediadores escolares, animadores socioculturais;
- Participação em acções de formação dirigidas a técnicos sobre a temática «Escola e população cigana».
- Apoio e facilitação do processo de matrículas no novo ano lectivo e, em casos pontuais de transferências escolares.

Os parceiros privilegiados neste domínio são obviamente as escolas. Salientam-se alguns concelhos onde o projecto articulou a sua intervenção com Projectos TEIP (Territórios Educativos de Intervenção Prioritária), e onde a sua actuação na escola foi realizada em conjunto com outros parceiros locais, na medida em que o tipo de intervenção foi mais particularizado em torno do acompanhamento de casos individuais.

### 3.2. Acção Social

De acordo com as acções descritas nos Relatórios Mensais verificamos que outra grande área de intervenção privilegiada é a acção social presente em 13 dos municípios do projecto Mediadores Municipais o que se deve em parte ao facto de se tratar de uma área com uma elevada abrangência do conteúdo das suas acções.

Com efeito, observam-se tipologias de intervenção muito diversas que se descrevem, por ordem decrescente de ocorrência:

- Atendimentos Sociais;
- Encaminhamentos para serviços ou equipamentos sociais, mediação entre instituições e população cigana, angariação de recursos, apoio na obtenção e organização de documentação para aceder a apoios sociais;
- Reuniões interinstitucionais para articulação conjunta de estratégias;
- Participação em reuniões da Rede Social (Comissões Locais de Acção Social – CLAS ou Comissões Sociais de Freguesia - CSF);
- Acompanhamento do cumprimento dos planos de inserção no âmbito do RSI;
- Acompanhamento de processos tutelares no âmbito da promoção e protecção de menores;
- Divulgação e dinamização de acções de solidariedade social;
- Acção Social directa: recolha e entrega de bens alimentares, mobiliário e vestuário;
- Recolha e registo de informações sociais.

Importa referir que o indicador quantitativo «nº de atendimentos», que se encontra no formulário dos Relatórios Mensais, por vezes não tem qualquer correspondência na descrição das acções, não sendo possível aferir se são atendimentos sociais, ou de outra natureza, nem as condições em que estes se realizam.

Este domínio de intervenção centrou-se sobretudo na mediação entre serviços sociais e população cigana, quer através do encaminhamento e facilitação do contacto entre as comunidades ciganas e as diversas instituições, quer pelo contributo especializado para a (re)formulação de estratégias adequadas às especificidades da população através da participação do mediador em reuniões interinstitucionais e, ou no

acompanhamento próximo dos técnicos. Não surpreende, pois, que a seguir à Educação, esta tenha sido a área com uma maior mobilização de parcerias.

### 3.3. Habitação

Tal como já foi evidenciado apesar de a habitação ser uma área problemática para 12 dos 15 municípios, a forma como se perspectiva a sua evolução futura ultrapassa largamente os resultados passíveis de alcançar com um projecto desta natureza. Deste modo, o que se verifica é que nos planos de intervenção o domínio de habitação é eleito como uma área de intervenção para 8 dos municípios, mas na prática apenas 14% das actividades dos mediadores ocorreram neste domínio. Esta constatação, retirada de um dos relatórios mensais ilustra bem as dificuldades de intervenção do mediador e os limites da sua actuação num contexto em que persistem problemas estruturais:

*«O mediador teve um importante papel na procura de resolução do problema das famílias do E. de etnia cigana, mas tem havido enorme dificuldade em encontrar um terreno com as condições adequadas.» (Relatório Mensal Maio)*

Refira-se que alguns dos municípios tinham planeado o início de projectos de realojamento, perspectivando o mediador como recurso no apoio a essas operações, porém, esses projectos não foram ainda concretizados no decurso deste ano o que condicionou a execução de algumas das acções planeadas.

Os dois concelhos com um maior investimento nesta área de actuação registam um peso de 35,6% e 34,1% de acções. Neste domínio, e de acordo com a informação contida nos Relatórios Mensais, verifica-se um conjunto alargado de municípios (4), onde não se registou a actuação do mediador: ou com uma acção residual (2). Esta constatação tem, no entanto, de ser relativizada, pois o cruzamento com outra informação recolhida revela a intervenção nesta área.

As acções levadas a cabo em três autarquias correspondem sobretudo a uma orientação programática da intervenção dos respectivos mediadores em bairros de habitação social para apoio à gestão social desses núcleos habitacionais, tendo sido desenvolvidas acções de sensibilização para cumprimento das regras inerentes à apropriação da habitação e espaços comuns, ao pagamento de rendas e, ainda à realização de reparações nas habitações. Noutros cinco concelhos em que se regista

a existência de parques habitacionais públicos com residentes ciganos, a não intervenção do mediador neste domínio constituiu-se como uma opção das coordenações técnicas e/ou dos mediadores.

Neste domínio registam-se as seguintes intervenções:

- Interlocação entre a população cigana e a autarquia e/ou a entidade gestora do parque habitacional (pedidos de habitação, pedidos de obras, rendas, etc.)
- Pesquisa e divulgação de habitações disponíveis para arrendamento e mediação entre proprietários e famílias ciganas;
- Identificação de necessidades habitacionais;
- Sensibilização para cumprimento do pagamento de rendas;
- Sensibilização para manutenção e correcta apropriação dos espaços comuns;
- Mediação de conflitos de vizinhança;
- Mediação entre proprietários privados de terrenos e famílias ciganas;
- Apoio na realização de contratos de água, luz e gás;
- Acompanhamento de acções inerentes a processos de realojamento.

A articulação interinstitucional em torno desta área de actuação específica revela-se pouco dinâmica envolvendo na maioria dos casos, para além da autarquia dois tipos de instituições: o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana (IHRU) como proprietário e gestor de alguns parques habitacionais e as Juntas de Freguesia dos territórios onde existem situações de precariedade habitacional em vias de resolução.

### **3.4.Diagnóstico**

Em 4º lugar nas áreas de actuação privilegiadas encontram-se as acções de diagnóstico, ou seja, actividades destinadas à recolha e sistematização de informação referente à população cigana, no sentido de se identificar e caracterizar as problemáticas existentes, remetendo a actividade do mediador para um tipo de mediação avaliativa. No total das actividades dos mediadores esta área assume um peso de 8%.

Do conjunto de concelhos apenas dois não encetaram qualquer tipo de levantamentos ou diagnósticos, o que pode ser explicado por um maior nível de conhecimento da população cigana.

Se por um lado as actividades de diagnóstico pretenderam conhecer melhor as realidades das comunidades ciganas residentes nos territórios concelhios, recolhendo pela primeira vez informação ou actualizando levantamentos já realizados anteriormente, por outro, estas acções tiveram como objectivo diagnosticar necessidades em determinadas áreas específicas como a saúde, a educação ou emprego tendo em vista um melhor planeamento de acções futuras.

O quadro seguinte dá conta dos «produtos» deste investimento realizado pelos diferentes projectos e que permitirão uma adequação da intervenção futura, bem como poderão constituir importantes elementos para apoiar o escasso conhecimento existente, sobretudo demográfico, sobre a população cigana do território nacional.

QUADRO 13: ACÇÕES DE DIAGNÓSTICO CONCRETIZADAS POR CONCELHO

CONCELHO	ACÇÕES DE DIAGNÓSTICO REALIZADAS
<b>LAMEGO</b>	Levantamento do número de famílias ciganas a residir no concelho
<b>PAREDES</b>	Levantamento da escolaridade e situação perante o emprego dos indivíduos com idades entre os 14 e os 24 anos; actualização de dados sócio-demográficos da população cigana do concelho; criação de uma base de dados das crianças e jovens ciganos em idade escolar.
<b>IDANHA-A-NOVA</b>	Caracterização da população cigana residente no concelho do ponto de vista demográfico, escolar e habitacional por via da aplicação de um questionário, organização processual de informações sobre famílias ciganas
<b>AVEIRO</b>	Aplicação de questionários à população sobre saúde; actualização de base de dados da população cigana do concelho; actualização de dados da população residente nos Ervideiros
<b>SETÚBAL</b>	Diagnóstico situação comunidade cigana das Praias do Sado
<b>SEIXAL</b>	Aplicação de questionários para a caracterização demográfica da população cigana
<b>SINTRA</b>	Levantamento de necessidades formativas da população cigana em idade activa, levantamento de crianças e jovens inscritos em estabelecimentos de ensino na freguesia de Mira Sintra
<b>VIDIGUEIRA</b>	Recolha de informação relativa à população cigana residente no concelho, aferição das necessidades formativas dos indivíduos ciganos em idade activa
<b>MARINHA GRANDE</b>	Recolha de dados das famílias ciganas residentes no concelho através da aplicação de questionário e observação (visitas domiciliárias)
<b>MOURA</b>	Actualização do levantamento das famílias do Espadanal e Estrada de Brinches
<b>SINES</b>	Levantamento dos alunos ciganos das escolas do concelho de Sines; levantamento das famílias de etnia cigana com crianças com idades do pré-escolar; elaboração de uma árvore genealógica das famílias de etnia cigana
<b>AMADORA</b>	O mediador participa num grupo informal de reflexão sobre a etnia cigana.
<b>PESO DA RÉGUA</b>	Diagnóstico social sobre as famílias residentes na barragem do Bagúste

FONTE: Relatórios Mensais

A promoção destas actividades partiu principalmente das autarquias e realizou-se recorrendo quase exclusivamente ao mediador e aos recursos técnicos existentes nos municípios, pelo que nesta área de actividade se dispensou a colaboração de outras entidades locais.

### 3.5. Outras áreas de intervenção

As restantes áreas de actuação como Promoção do Projecto, Formação do Mediador, Formação e Emprego, Saúde, Cidadania e Diálogo Intercultural tiveram no total das actividades dos mediadores um peso bastante menor às já referidas áreas de Educação, Acção Social e Habitação.

No que diz respeito ao Diálogo Intercultural<sup>23</sup>, onde se regista apenas a dedicação de 5% das acções. Constata-se existir também um hiato entre a sua consideração como área problemática (estigma/estereótipos), as respostas planeadas e as actividades concretizadas. De facto, seria expectável que os planos de actuação contemplassem acções no âmbito do diálogo intercultural que visassem melhorar a imagem da população cigana face à sociedade maioritária, potenciando um maior conhecimento intercultural. Porém, esta área surge nos planos de intervenção de apenas 4 concelhos, mas foi implementada em onze municípios, ainda que de forma bastante residual quando comparadas com outras áreas de intervenção, com um peso global de 5%. Um dos municípios assumindo esta lacuna refere que a falta de investimento nesta área, no primeiro ano de projecto, decorreu da orientação da actividade para o estabelecimento de relações com as comunidades locais e estabelecimento de parcerias locais.

Registe-se porém que a maioria das actividades realizadas neste domínio foi constituída por acções pontuais de promoção e divulgação dos aspectos culturais ciganos cujos impactos se adivinham bastante limitados.

As acções desenvolvidas nesta área de intervenção envolveram na maioria das vezes outras entidades locais, na medida em que muitos destes eventos foram promovidos em articulação com outras instituições.

---

<sup>23</sup> Neste domínio de actuação inscrevem-se as actividades destinadas a promover o diálogo entre a população cigana e a comunidade maioritária e/ou outras minorias étnicas, através de iniciativas de encontro potenciadoras de um maior interconhecimento.

No domínio da Cidadania<sup>24</sup> destacam-se dois concelhos que dedicaram 22% e 18,2% das actividades dos seus mediadores à promoção da participação das populações ciganas.

As baixas qualificações e as dificuldades de inserção no mercado de trabalho constam igualmente entre as principais problemáticas registadas nas candidaturas. Em consonância o emprego e a formação profissional constituem uma área de actuação presente em 8 planos de intervenção. Contudo, apenas 5% das actividades do mediador são dedicadas à promoção da formação profissional e empregabilidade.

Este desfasamento terá como causa provável a dificuldade de intervenção neste domínio e uma exigência de recursos e parceiros que muitos dos concelhos tiveram dificuldade em angariar. Por outro lado, a abertura do sistema de oportunidades do lado dos potenciais empregadores encontra-se seriamente comprometida pela existência de estereótipos exigindo um investimento ao nível do diálogo intercultural que sabemos ser um processo lento e difícil.

Porém, observam-se algumas discrepâncias, nomeadamente em quatro concelhos. Num dos projectos centrado nas áreas da Educação (45,8%) e Emprego (33,3%), o mediador teve como uma das suas acções principais o acompanhamento sistemático da actividade da venda ambulante nas feiras do concelho, através da mediação realizada entre os vendedores ambulantes ciganos e a autarquia. Noutras três autarquias procuraram desenvolver-se acções de promoção da qualificação e empregabilidade da população cigana em idade activa, através do encaminhamento para cursos de formação profissional, pela auscultação dos interesses dos potenciais formandos, pela prospecção e criação de respostas formativas adaptadas ao perfil da população cigana em idade activa. Registaram-se, ainda, alguns casos pontuais de integração profissional.

Verificou-se ainda nos casos referidos uma forte articulação interinstitucional sobretudo na disponibilização de recursos em torno deste domínio.

---

<sup>24</sup> A área de actuação da Cidadania engloba todas as acções que tiveram como objectivo promover e capacitar a população cigana para o exercício da cidadania.

Do conjunto dos projectos apenas sete desenvolveram acções no domínio da Saúde. Estas actividades centraram-se, sobretudo, na facilitação do acesso da população cigana aos serviços de saúde e sensibilização para cumprimento dos planos de vacinação.

Como já foi mencionado neste relatório (cf. Capítulo III), a concretização de acções promovidas pelos municípios destinadas a promover as competências do mediador em contexto de trabalho foram pontuais e não parecem ter obedecido a uma programação coerente com as necessidades de formação de cada um. Alguns municípios investiram neste domínio, dotando os mediadores de ferramentas de trabalho na área dos procedimentos formais específicos da administração pública local e, em apenas num concelho é referida como acção específica a frequência de uma formação RVCC pelo mediador.

No que diz respeito à promoção do projecto, o ponto 4 do presente capítulo aborda de forma mais detalhada esta acção.

Existindo um significativo conjunto de acções que não estavam planeadas, mas que acabaram por se concretizar no decurso da intervenção, importa aferir em que áreas é que ocorreram estas alterações.

A maioria dos projectos não contemplou nos seus planos acções destinadas a promover o Projecto Mediadores Municipais. Entre 13 projectos<sup>25</sup> verificamos que 8 sentiram necessidade de desenvolver este tipo de acções. Como poderemos ver adiante, este aspecto veio a revestir-se de especial importância na medida em que face a um projecto inovador como este são referidos pelos municípios resultados como o reconhecimento do mediador e do seu papel pelas comunidades ciganas e instituições locais.

Verifica-se também que em 6 concelhos, no decorrer do projecto surgiu a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre as comunidades ciganas residentes nos seus territórios. Como já havíamos observado (quadro III) a produção neste campo foi

---

<sup>25</sup> As acções dos projectos de dois concelhos não foram aferidas devido à ausência de informação actualizada sobre os seus planos de intervenção.

abundante apetrechando os municípios com um conjunto de dados que se poderão revelar bastante úteis no próximo ano de projecto.

No campo da habitação verificou-se que apesar de não planeadas foram concretizadas algumas acções. As graves situações de precariedade habitacional que se verificam nalguns municípios e as necessidades que daí decorrem impuseram a realização de algumas actividades que consistiram fundamentalmente no encaminhamento de situações problemáticas (necessidades de obras, ocupações ilegais de terrenos, precariedade habitacional) para os serviços competentes de cada autarquia. Também se verificou nalguns casos a mediação realizada entre potenciais arrendatários e proprietários privados para arrendamento de habitação.

Também nos domínios da acção social, diálogo intercultural, formação do mediador, formação e emprego, saúde e cidadania foram realizadas actividades que não foram inicialmente concebidas.

**QUADRO 14: NÚMERO DE CONCELHOS COM ACÇÕES CONCRETIZADAS NÃO PLANEADAS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO**

ÁREAS DE INTERVENÇÃO	N CONCELHOS COM ACÇÕES CONCRETIZADAS NÃO PLANEADAS
PROMOÇÃO DO PROJECTO	8
DIAGNÓSTICO	6
HABITAÇÃO	6
ACÇÃO SOCIAL	5
DIÁLOGO INTERCULTURAL	4
FORMAÇÃO DO MEDIADOR	4
FORMAÇÃO E EMPREGO	4
SAÚDE	2
CIDADANIA	1

Fonte: Relatórios Mensais

Trata-se de um leque temático bastante abrangente que revela sobretudo a capacidade de adaptação dos projectos às necessidades encontradas no terreno.

#### **4. Dinâmicas de parceria heterogéneas e tendencialmente equilibradas face ao tipo de entidades envolvidas**

A existência de parcerias e as modalidades assumidas nas suas dinâmicas constituem um dos indicadores de avaliação do projecto. Por um lado, pela sua capacidade de influência na eficácia da actuação dos mediadores e, por outro, pela potencialidade de disseminação dos resultados da intervenção que as entidades parceiras podem ter a nível intra e inter institucional.

A parceria constitui-se como um importante princípio estratégico nas políticas de intervenção social, sobretudo ao nível local, na medida em que permite um melhor conhecimento das necessidades das populações, uma mais eficiente mobilização e distribuição de recursos, um maior compromisso e responsabilização dos actores e consequentemente uma maior eficácia na intervenção.

Deste modo, a parceria é um processo, mais ou menos formalizado, através do qual dois ou mais actores de diferente natureza entram em acordo para realizar um plano, um programa ou um projecto comum nas acções e nas estratégias. Diferencia-se pois da cooperação, que poderá existir, por exemplo, para a resolução de situações pontuais ou para a realização de eventos.

A maioria dos concelhos referiram nas suas candidaturas e/ou planos de intervenção um conjunto bastante alargado de parceiros. Porém, se por um lado se verificou nalguns projectos a partilha de um programa de acção no âmbito do Projecto Mediadores Municipais, noutros a articulação interinstitucional realizou-se apenas em torno de colaborações pontuais através da solicitação do mediador para resolução de conflitos ou mobilização da população cigana em torno de eventos. Existiram também alguns concelhos em que estas duas formas de articulação (parceria ou cooperação) ocorreram em simultâneo.

Importa salientar que um dos aspectos que dificultou a avaliação das dinâmicas locais de parceria foi a inexistência em praticamente todos os planos de intervenção dos recursos disponíveis para a implementação das acções delineadas e das entidades

locais (leia-se parceiros identificados nas candidaturas) que poderiam ser mobilizados para se atingir os resultados desejados. Salienta-se como muito positivo, o caso do concelho de Sintra em que para cada uma das acções previstas descreve as parcerias envolvidas e os recursos disponibilizados por estas.

Foi possível concluir que no decorrer do projecto foram envolvidos um número bastante significativo de parceiros (128 no total), distinguindo-se porém as parcerias que ocorreram em torno de uma acção específica com alguma continuidade no tempo (por exemplo: acompanhamento dos beneficiários do RSI ou mediação escolar) que envolveram 72 parceiros e aquelas que decorreram de forma pontual (por exemplo: colaboração na divulgação de um evento promovido por um parceiro, contacto pontual com uma instituição para angariação de um apoio social) onde foram estabelecidos contactos com 56 entidades.

Em 7 dos 15 municípios foi possível ainda estabelecer complementaridades com outros projectos que se encontravam a decorrer, nomeadamente com projectos escolares TEIP, projectos ESCOLHAS e outras iniciativas de revitalização urbana e social.

Pese embora o elevado número total de entidades envolvidas as dinâmicas interinstitucionais em torno de cada um dos projectos apresentam-se bastante heterogéneas. Se por um lado, existem municípios que articularam com um número bastante elevado de parceiros, outros apenas interagiram com 1 parceiro. Aliás, a moda apurada do número de parceiros envolvidos ao longo do projecto em mais do que uma acção é de 3<sup>26</sup> e a média é de 4,8.

As entidades com as quais os municípios mais operacionalizaram a intervenção do mediador são as escolas (14 municípios), Segurança Social (10) e Organizações Não Governamentais (9). O tipo de instituições afigura-se bastante equilibrado na medida em que estamos tanto perante serviços e recursos do Estado, como de organizações da sociedade civil.

---

<sup>26</sup> A moda estatística refere-se ao valor que detém o maior número de observações.

Porém, não se poderá deixar de referir a fraca representatividade das Associações de Moradores, de Pais e as Associações Culturais e Recreativas. Esta fraca mobilização do tecido associativo local traduz o baixo investimento dos municípios no domínio da Cidadania.

**QUADRO 15: TIPO DE ENTIDADES ENVOLVIDAS NAS ACÇÕES DO MEDIADOR**

<b>Tipo de Entidades</b>	<b>N concelhos</b>
<b>Estabelecimentos de Educação (Jardins de Infância, Escolas, Agrupamentos)</b>	14
<b>Segurança Social</b>	10
<b>Organizações Não Governamentais (ONG)</b>	9
<b>Centros de Saúde, Hospitais</b>	8
<b>Juntas de Freguesia</b>	8
<b>Instituições Particulares de Solidariedade Social</b>	7
<b>Outras entidades (entidade formadora/Igreja Evangélica, empresas municipais)</b>	6
<b>Redes Sociais (CLAS, CSF) e Contratos Locais de Desenvolvimento</b>	5
<b>Instituto de Emprego e Formação Profissional (Centros de Emprego)</b>	5
<b>Forças de Segurança (GNR, PSP)</b>	4
<b>Associações culturais e recreativas</b>	4
<b>Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana</b>	3
<b>Comissões de Protecção de Crianças e Jovens</b>	3
<b>Associações de Moradores</b>	2
<b>Associações de Pais</b>	2

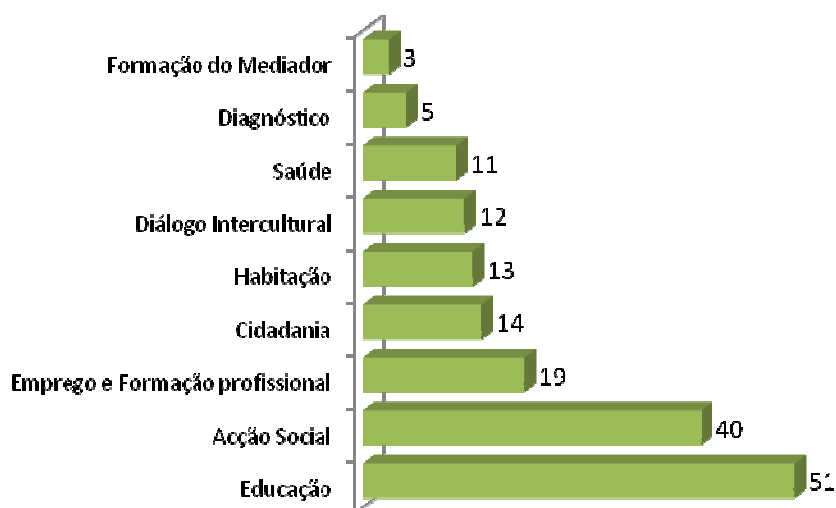
Fonte: Relatórios Mensais

As áreas de intervenção com um maior dinamismo de parceria, no sentido em que foram envolvidos um maior número de entidades são a educação e a acção social que correspondem exactamente às áreas com maior número de actividades. Contudo,

embora a área da empregabilidade e da formação profissional tenha tido pouca expressão no conjunto de actividades desenvolvidas pelos mediadores envolveu também um conjunto significativo de parceiros (um total de 19). Para este expressivo número contribuiu a intensa dinâmica de parceria accionada por um dos projectos em torno deste domínio de actuação (8 parceiros).

A quase inexistente articulação interinstitucional em acções destinadas a promover as competências do mediador constitui um dos pontos frágeis do Projecto Mediadores Municipais, na medida em que desta articulação poderiam ser capitalizados recursos técnicos no tecido institucional local que contribuíssem para a valorização pessoal e profissional do mediador.

**FIGURA 5: IDENTIFICAÇÃO DO NÚMERO DE PARCEIROS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO**



Fonte: Relatórios Mensais

No discurso de alguns coordenadores técnicos a articulação da intervenção do mediador com os parceiros, nomeadamente entre escolas, autarquia e segurança social traduziu-se em efeitos muito positivos no desenvolvimento do projecto.

*«A junção destas instituições causou um grande impacto na comunidade e eles perceberam que este trabalho articulado tinha um grande peso» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

Outros consideraram os seus projectos potenciadores de um maior envolvimento dos parceiros em torno das problemáticas que envolvem a população cigana na medida em que estes produziram um conhecimento mais aprofundado da população cigana passível de ser disseminado.

Foi também referido como factor mobilizador dos parceiros a partilha conjunta do planeamento das acções do mediador.

*«Foi realmente bom as instituições terem aceite, porque na reunião que fizemos para definir o plano, as instituições estiveram e logo aí disseram que o mediador podia ir ter com eles em tais dias e ajudá-los» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

Entre as fragilidades enunciadas foram referidas dificuldades de operacionalizar as parcerias em torno de uma acção concreta e a inexistência de uma cultura de parceira no concelho, a falta de entendimento comum sobre o papel do mediador e as representações negativas da população cigana entre algumas entidades locais.

*«A parceria existe no papel, mas depois para avançar e quando precisamos para a acção no terreno é mais complicado, mas isso é em geral, não é só neste caso concreto.» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

*«Nós falámos com as escolas a dizer que íamos candidatarmo-nos ao projecto, mas as acções práticas, por muito que articulemos a própria escola não deu ideias, não solicitou, não disse que fazia falta isto ou aquilo. A Câmara é que tem que ir para a frente» (Coordenadora Técnica, Fevereiro de 2010)*

*“eu continuo a achar que a escola deveria ter um espaço de apoio aos trabalhos escolares para os meninos ciganos, porque no acampamento não têm apoio, os pais são analfabetos... e isto seria bom para a escola porque promoveria o sucesso escolar daqueles meninos. Os grandes índices de insucesso são criados pelos ciganos, mas a escola não está aberta a isso. Ele poderia estar junto com um profissional no atelier porque isso fazia a ponte. Os meninos ciganos não frequentam as actividades extracurriculares, não sei se por desconhecimento, o que a escola agradece, e depois os pais e mães não sentem essa abertura, mas eu via o mediador a servir de ponte nesse caso... e alguém no acampamento poderia ajudar nisso.” (Coordenadora Técnica, Fevereiro de 2010)*

*«Depois não é fácil trabalhar com parceiros que são contra estas pessoas. Tivemos uma instituição que não é parceira, que é dos toxicodependentes e ela quando fez a apresentação foi bastante atacada, de uma forma um bocadinho rude e ela não gostou. Mais tarde fizemos a apresentação na rede social e igualmente fomos bastante criticados e o colega sentiu que ela estava um pouco revoltada e ela não criou uma grande empatia com essa colega» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

Em síntese, se em alguns concelhos a fraca dinâmica de parceria aparece como mais estrutural, ou seja, decorrente da falta de experiência de trabalho conjunto entre entidades que partilham a mesma missão, noutros territórios aquela dinâmica parece ficar bloqueada pelo não reconhecimento da figura do mediador como um recurso organizado dos contextos locais. Qualquer uma das situações assume-se como uma fragilidade ao nível da eficácia desejada na execução do projecto: o mediador actua em diversos domínios de intervenção, em função da multiplicidade de problemáticas que se colocam nos territórios de intervenção e os recursos que promovem a inclusão social são escassos e exigem uma acção concertada entre as várias entidades locais, no sentido de se rentabilizarem as práticas e os recursos existentes.

Em todos os concelhos onde decorrem os projectos já existem estruturas de parceria (rede social, Núcleos Locais de Inserção do RSI, CPCJ...) que podem representar veículos primordiais de articulação com o trabalho do mediador, inclusive como se viu a serem rentabilizadas em alguns municípios. Admitindo-se a menor eficácia de uma intervenção sectorialmente estanque e espartilhada, a aposta para o sucesso do Projecto não pode descurar uma articulação entre entidades com intervenção em áreas sectoriais diferentes, promovendo-se intervenções e respostas socialmente integradas e integradoras.

Para a constituição e operacionalização das parcerias é também importante um entendimento partilhado do papel e das funções do mediador e uma partilha de objectivos para que se constitua um fio condutor comum que possa sustentar a implementação do projecto nas várias áreas e fases de intervenção. Por outro lado, uma forte dinâmica de parceria em torno do projecto facilitará o estabelecimento de condições para a sua sustentabilidade futura nos contextos locais.

## **5. A divulgação do projecto: diferentes formas de mobilização das entidades locais e de reconhecimento da figura do mediador**

As formas de divulgação desencadeadas para a divulgação do projecto a nível local assumem particular relevância. Por um lado, tendem a condicionar a participação de entidades consideradas indispensáveis para uma acção integrada e sistémica junto dos potenciais destinatários. Por outro lado, ao nível da população em geral, cigana e não cigana, pode contribuir para uma mobilização favorável da opinião pública em torno da figura do mediador, veiculando-se uma imagem mais positiva das competências existentes entre elementos da população cigana, chamando-se potenciais empregadores locais para a abertura do sistema de oportunidades e alertando-se a população cigana para a existência de outras possibilidades de trabalho para além das actividades mais tradicionais, como a venda ambulante.

Entre os quinze municípios onde decorreram os projectos foi possível encontrar situações muito diversas:

- Apresentação presencial junto de cada entidade onde o mediador iria intervir;
- Apresentação numa reunião convocada para o efeito;
- Apresentação em reuniões das estruturas de parceria local (Núcleos Locais de Inserção do RSI, Núcleos executivos das Redes Sociais...);
- Apresentação via ofício;
- Apresentação exclusiva através dos meios de comunicação social locais e/ou nacionais, apresentação no site de alguns municípios ou conjugando-se o recurso aos media com as situações acima descritas.

Comparando as diferentes modalidades de apresentação do projecto, um aspecto que surge como positivo no arranque dos projectos foi o contacto próximo, restrito ou alargado, com as entidades locais que mais directamente se relacionavam com as áreas de intervenção dos mediadores. Esta situação fica muito bem ilustrada pelo testemunho recolhido junto de um presidente de uma autarquia:

*«uma coisa é escrever outra é lá ir com as pessoas. Pelo que vi na televisão e vi nos jornais, não dá para eles perceberem. A maior parte do nosso concelho não tem cultura a esse nível e quem tem consegue perceber e interpreta aquilo pela negativa e depois vai explicar ao outro, que não sabe ler, pela negativa. Por isso, este projecto só consegue depois de o mediador estar muito tempo connosco e começarem a surgir os exemplos, para ver que realmente vale a pena ter o mediador. Se a pessoa não for credível, se os exemplos dados às comunidades não forem bons, a pessoa continua a ter as notícias, mas a interpretá-las pelo lado pior.» (Presidente da CM, Fevereiro de 2010)*

Por outro lado, optar pela via do ofício explicitando-se a existência de um novo recurso a nível local, nem sempre permite ser suficientemente esclarecedor sobre as potencialidades associadas às suas funções, não só porque nem sempre quem redige os ofícios consegue transmitir os conteúdos funcionais de um mediador, mas também porque não permite esclarecer eventuais dúvidas que surjam.

A título de exemplo, refira-se o caso positivo da presença de um mediador numa reunião convocada pela escola:

*«A escola da C.E. chamou-nos para uma reunião e eu costumo dizer que se isto fosse futebol eu estava milionária, porque toda a gente quer o mediador, ele é um recurso muito importante. Eles pediram um auxílio para uma série de coisas e ele de uma forma muito assertiva pediu-me se podia falar primeiro. Disse ao director que eles tinham de pensar bem se queriam um mediador ou um moço de recados que isso ele não era. E disse que a mediação não era ir a casa do menino que estava a faltar e voltar para dizer a razão pela qual o menino estava a faltar. Se queriam resolver o problema era chamar os pais todos, apresentarem o mediador e depois as coisas iam sendo trabalhadas de forma informal, que era a única maneira das coisas andarem para a frente.» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

Se alguns concelhos tiveram em plano acções mais abrangentes de divulgação do projecto junto da população, o conhecimento geral sobre o projecto resumiu-se ao que foi divulgado via comunicação social e através da participação de alguns mediadores no contexto escolar, que pela sua especificidade acaba por ser um veículo importante de transmissão da existência e papel dos mediadores junto da comunidade educativa.

## 6. Papéis assumidos pelos mediadores e os tipos de mediação

A análise da execução do Projecto permitiu elaborar uma sistematização dos vários papéis que os mediadores assumiram e o tipo de mediação que desenvolveram neste primeiro ano de actividade (cf. Figura 1). Importa referir que estes papéis não se manifestam em todos os concelhos e decorrem da especificidade dos contextos, da orientação dada pelas coordenações, da mobilização das competências associadas à mediação, concretamente a sua capacidade de sensibilização e mobilização para a participação da população cigana e para o diálogo com os diferentes destinatários, mas também dos estilos de cada um para fazer a mediação.

Estes papéis remetem, assim, para a diversidade de tipo de mediações que foram postas em prática ao longo de apenas um ano. Concretamente o mediador ao assumir o papel de *facilitador no diagnóstico e no planeamento de actividades* desenvolve uma *mediação avaliativa* que passa pelo aprofundamento do conhecimento sobre as comunidades ciganas residentes no território, nomeadamente detectando-se as forças e fraquezas e propondo-se soluções para a intervenção.

O mediador como *agente de mudança e de reconstrutor do laço social* desenvolve sobretudo uma *mediação transformativa* que procurando garantir a satisfação de necessidades e interesses, valoriza as dimensões de *empowerment*, reconhecimento, auto-estima, segurança, confiança e autonomia dos actores.

Por fim, assumindo-se como *reconstrutor da capacidade de agir* desenvolve sobretudo uma *mediação facilitativa* que vê a população cigana como sendo capaz de desenvolver as melhores soluções para os problemas identificados, criando as condições para se estabelecer o diálogo e a participação.

Como podemos perceber as práticas de mediação intercultural desenvolvidas na maioria dos concelhos abrangidos ultrapassaram em muito a dimensão de regulação de conflitos que esteve na origem do aparecimento da mediação profissionalizada, centrando-se no *empowerment* das populações ciganas residentes nos territórios

abrangidos, não só na dimensão individual da mudança, como na dimensão colectiva.<sup>27</sup>

FIGURA 6: TIPO DE MEDIAÇÃO DESENVOLVIDA E OS PAPEIS DOS MEDIADORES



No entanto, e tal como mencionado no Capítulo 1 a gestão destes diferentes papéis não é isenta de polémica, e passível de desvirtuação. Sentindo a necessidade de operar uma clara distinção entre o trabalho do mediador e o detécnico de intervenção social, um dos municípios defendeu a importância de clarificar, junto dos destinatários qual a posição do mediador:

*«Aqui, eles são facilitadores, mas não partilham as informações relativamente às pessoas, nas anotações em termos de processos, essas informações estão codificadas, é fundamental que não se exponham, nem eles próprios nem as pessoas com quem trabalham. Ao fim deste tempo toda a gente percebeu que eles estão lá para ajudar e que não havia nenhuma intenção da câmara e dos outros de arranjar espões para os controlar, mas que há ali pessoas que são pagas por fora para ajudar as outras pessoas e que isso não implica nenhuma traição» (Coordenação Técnica, Fevereiro de 2010)*

<sup>27</sup> Entende-se o conceito de *empowerment*, na perspectiva de Bossé como o desenvolvimento da capacidade de agir, através da articulação entre o se pôr em acção e a disponibilidade de recursos que ela requer (Bossé, 2003).

Na verdade, persistem ainda alguns equívocos quanto ao papel do mediador potenciadores de falsas expectativas e de efeitos de alguma forma inesperados e indesejados. Um primeiro equívoco diz respeito ao seu posicionamento que contradiz a própria essência da mediação. Para alguns actores municipais o mediador deve defender em primeiro lugar os interesses da Câmara para a qual trabalha:

*«Ele tem que defender os interesses em primeiro lugar, de quem lhe paga. Não tem nada que defender os dos outros.» (Representante de Entidade parceira, Setembro de 2010)*

*«O maior problema que aqui vejo é que primeiro tínhamos de ter conquistado o mediador e pô-lo a pensar como a comunidade pensa, o que não é o caso, porque pensa como a comunidade dele.» (Presidente de Câmara, Fevereiro de 2010)*

Nesta perspectiva, mais do que facilitador da comunicação, espera-se que o mediador assuma um papel de ‘controlador’ da população cigana, apelando à memória da figura do “patriarca” ou mesmo de um “rei cigano”:

*«Antes havia o patriarca e eles obedeciam sem apelo nem agravo. Quando era preciso resolver alguma questão chamava-se o indivíduo, ele dizia não se preocupe e as coisas eram resolvidas» (Vereador, Setembro de 2010)*

*«É o mediador que vai travar aqueles ímpetos todos que eles têm.» (Representante de entidade parceira, Setembro de 2010)*

Outro efeito perverso é a utilização do mediador como canal único de comunicação entre os serviços e a população cigana evitando desta forma o contacto:

*«Tudo quanto é assunto para tratar com a comunidade cigana é direccionado pelos vários serviços da autarquia para o mediador. É preciso tomar atenção a isto.» (Representante de entidade parceira, Setembro de 2010)*

Importa chamar a atenção do caso particular de um dos municípios, que acabou, no final do primeiro ano, por abandonar o projecto, e onde se observou o desvirtuamento do trabalho do mediador. Neste caso, a principal vantagem apontada pela coordenação técnica e autarca foi a capacidade do mediador, por ter maior credibilidade junta das comunidades ciganas, em transmitir melhor as mensagens da autarquia, nomeadamente no que diz respeito ao cumprimento de deveres e obrigações. O papel reservado ao mediador foi preferencialmente o de complementar a intervenção dos técnicos, sobretudo, nas tarefas de controlo social (entrega de notificações de contra-ordenações e dissuasão da utilização de terrenos privados ou públicos para pastagem de animais), impedindo deste logo a procura de consensos

entre as partes: população autuada – autarquia) e a restauração do diálogo. Este constitui de facto um dos perigos da prática da mediação ao serviço de instituições, tal como Guillaume-Hofnung bem assinalou: «*Parfois le recours à la médiation conduit à des délégations inavouées faisant du médiateur un auxiliaire très contrôlé d'un service public. La médiation assume alors une mission pénale, policière, sécuritaire ou d'assistance qui la parasite et l'instrumentalise*» (Guillaume-Hofnung, s/d: 25).

Convoca-se aqui Carlos Gimenez (1997) que no âmbito da sua reflexão sobre a natureza da mediação intercultural alerta para os possíveis desvios, tendo em conta o facto de a prática da mediação decorrer frequentemente em condições de assimetria e desigualdade, e num contexto de relações marcadas por preconceitos e estereótipos. Deste modo, Gimenez identifica o risco de os mediadores serem percebidos como «agentes do poder» ou substitutos dos líderes de minorias étnicas, e de pretender-se que os mediadores actuem como correias de transmissão das decisões previamente tomadas pelas organizações, sem conhecimento, aceitação ou participação da outra parte.

Atendendo aos testemunhos recolhidos, o debate e a reflexão conjunta sobre esta matéria, envolvendo em simultâneo os agentes envolvidos (mediadores, técnicos de intervenção social, parceiros e autarcas) seria particularmente proveitoso.

Tal como já mencionado, os diferentes tipos de mediação acima identificados (cf. Figura 10) não se manifestaram em todos os municípios, nem da mesma forma, assumindo múltiplas combinações. Porém, no que se refere à assumpção do papel pelo mediador, no início, este assumiu mais uma postura configuradora de uma cultura de mudança social, motivada pela perspectiva de acção em prol de um bem comum. No plano do discurso<sup>28</sup> foi possível identificar uma identificação dos mediadores como agente de mudança por um lado, e reconstrutor do laço social, por outro.

*«O papel do mediador consiste em ser o elo de ligação entre as comunidades ciganas e as várias entidades que representam a cidade. É uma pessoa que consegue passar uma imagem diferente da etnia cigana. Nós temos de transmitir às várias entidades e à sociedade que a população cigana está a mudar, que a população cigana se quer integrar completamente na sociedade. Eu tenho procurado com vocês e com as várias entidades chegar a um consenso, o*

<sup>28</sup>Na abertura dos *focus group* realizados com os destinatários ciganos das acções, os mediadores foram convidados a explicitar sucintamente as suas funções aos participantes. Pretendia-se, assim, identificar os elementos que sobressaíam no contacto com a população em torno do seu papel, bem como avaliar o grau de facilidade neste tipo de exposições.

*que é necessário e quais os objectivos que temos para cumprir» (Mediador, Setembro de 2010)*

*«O meu trabalho é facilitar as entradas nos diversos gabinetes, entidades públicas ou privadas. Falar com quem de direito relativo aos estados sociais para tentar ajudar a comunidade cigana. Como eles sabem, esse é o serviço que eu tenho vindo a desenvolver. E também estamos agora para o ano a desenvolver um trabalho derivado à educação dos pequeninos e também dos adultos. Já estamos mais ou menos acordados com os agrupamentos de escola. A ver se a gente consegue fazer aí alguma coisa pela educação.» (Mediador, Setembro de 2010)*

*«Tento explicar à minha maneira o que a câmara quer, da forma como a gente se entende melhor, tentar explicar a eles da melhor maneira, para que eu possa falar com eles e chegar a uma conclusão para levar à câmara. O trabalho do mediador é tentar resolver a situação de cada família, é saber o que se passa, recolher informação e dentro disso tentar explicar que estou aqui para ajudar, eles sabem aquilo que sou e eles fazem confiança em mim. Muitas pessoas não sabiam o que era o trabalho do mediador, a mediação é fazer a ponte da comunidade» (Mediador, Setembro de 2010)*

*«Eles precisam de um intermediário, e que faça a ponte, alguém que possa descodificar as linguagens, porque os ciganos não percebem as linguagens muito caras. Outro dos papéis do mediador é a facilitação, facilitamos, encaminhamos, ajudamos as pessoas que não sabem preencher um papel ou que não sabem como uma entidade funciona... encaminhamos as pessoas para esses organismos e facilitamos toda a conversa, todo o processo. Esse é o grande papel do mediador. Depois é o acompanhamento nas escolas que nós fazemos, as pontes entre as crianças e a escola. Há professores que não entendem a nossa cultura e nós temos de os fazer ver o que é a cultura cigana para que possam trabalhar melhor e fazer entender aos meninos que a escola tem determinadas regras e estatutos que têm de compreender. É essa aproximação entre as várias comunidades que o mediador faz.» (Mediador, Setembro de 2010)*

*«Eu falo com eles e digo: eu sou mediador do bairro. Faço a ligação com a escola, faço a ligação com vocês. O mediador cigano serve para fazer a ligação com a comunidade cigana e a não cigana e as instituições. O mediador está aqui é para vos ajudar e não para vos prejudicar.» (Mediador, Setembro de 2010)*

Um dos aspectos a destacar da narrativa dos mediadores é a necessidade de explicitar que uma das suas finalidades é «ajudar». Em contextos de intervenção multicultural onde a maioria das vezes a mediação se produz em ambientes informais é importante clarificar que a mediação tem como finalidade ajudar as partes afastando a percepção por parte dos destinatários de que o mediador actua como «agente do poder».

## V. A ESTRUTURALIDADE DE ALGUNS CONSTRANGIMENTOS À INTERVENÇÃO

Interessa, agora, reflectir em torno dos factores, que em alguns territórios, se assumiram como constrangimentos ao desenvolvimento da intervenção do mediador e que de alguma forma estão relacionados com a incidência privilegiada em determinadas áreas de actuação. Dois aspectos têm de ser ressaltados em torno do peso que eles assumem. O primeiro prende-se com a particularidade dos próprios contextos que pode fazer emergir de forma diferenciada estes constrangimentos (ex.: o número e perfil de entidades envolvidas nas actividades, as características e dimensão da população cigana, a experiência de intervenção com a população cigana e com outros grupos vulneráveis por parte das autarquias e de outras instituições locais...). O segundo prende-se com o facto do peso destes constrangimentos não significar a sua transversalidade aos Projectos, nem a determinado perfil profissional dos diferentes intervenientes envolvidos. Eles devem ser lidos como “sinais de alerta”, quer para alguns municípios que, dando continuidade a este tipo de intervenção, poderão encontrar as “melhores” soluções para os contornar, quer para numa segunda fase de candidaturas se procurar que os projectos aprovados não fiquem reféns destes factores.

Na perspectiva das coordenações técnicas e entidades parceiras os constrangimentos ao desenvolvimento do projecto prenderam-se, sobretudo, com três tipos de factores: i) factores endógenos ao mediador; ii) factores endógenos aos destinatários das acções; iii) factores relacionados com as formas de coordenação e implementação das actividades. Considera-se pertinente desmontar o discurso subjacente a estes factores para melhor se compreender o sentido para que remete cada um dos enunciados, relativizando-se aquilo que se pensa ser específico à implementação deste Projecto com questões de ordem mais estrutural, concretamente: a falta de clarificação conceptual da própria actividade de mediação; as representações em torno das causalidades associadas aos processos de desigualdade social entre a população cigana e o contexto de articulação interinstitucional dos próprios territórios.

## **1. Falta de clarificação do papel do mediador e das competências a mobilizar**

Os *factores endógenos ao mediador* enunciados remetem claramente para duas fragilidades da actividade de mediação e que se repercutem na implementação concreta deste Projecto, referimo-nos, como anteriormente já mencionado, à *falta de clarificação do papel do mediador e das competências a mobilizar*.

Na primeira situação constata-se que quando se afirma que o “mediador recusa desempenhar determinados tipos de funções ou de se relacionar com determinadas famílias” não se questiona se ele poderá efectivamente exercer certas tarefas de acordo com o conteúdo funcional da sua profissão e nem sempre se reflecte sobre as repercussões que o desempenho de certas tarefas pode ter no trabalho que está a desenvolver ou mesmo na sua vida pessoal.

Na segunda situação, são enunciadas algumas competências que, no entender destes interlocutores, ainda não estão suficientemente trabalhadas, concretamente a sua “desmotivação/incapacidade na promoção e dinamização de algumas acções de sensibilização e de mobilização da população para participar em certas actividades”; a sua “dificuldade em transmitir a mensagem dos técnicos em torno da co-responsabilização social para o acesso aos direitos” e a sua “dificuldade em gerir as expectativas da população face aos tempos de resposta dos serviços, já que a morosidade nas respostas tende para uma descredibilização do mediador”.

Algumas considerações devem ser feitas no sentido de se relativizar este tipo de enunciados. Por um lado, o mediador e, concretamente um mediador municipal cigano, é uma figura em construção, pelo que dificilmente pode dominar todas as competências e habilidades necessárias para se converter num excelente profissional para ambas as partes. Por outro lado, o processo de recrutamento destes mediadores não deve ser descurado. Como se constatou anteriormente, os potenciais elementos da população cigana disponíveis para integrarem um projecto desta natureza eram em número reduzido, nomeadamente com formações especializadas que permitissem o seu recrutamento através de critérios mais objectivos. Desta forma, os processos de selecção basearam-se menos nas aprendizagens formais, e mais na identificação do

saber-fazer e do saber-ser, através das experiências biográficas dos candidatos. Recrutar com base em critérios pouco formalizados acaba por ter algumas repercussões ao nível da aceitação do mediador seleccionado, mas também na mobilização de competências para a intervenção que não foram ainda suficientemente exploradas em contexto de formação. Também não é de menosprezar que a base de escolaridade de partida - apenas cinco têm escolaridade igual ou superior ao 9ºano – e a sua jovialidade - onze têm idades compreendidas entre os 20 e os 39 anos - não deveria permitiria ter expectativas muito elevadas face a um desempenho profissional que tende, em algumas situações, a assemelhar-se ao desenvolvido por assistentes sociais. Como refere Freire et al. “Quanto mais dispersa for a formação específica e menos sustentada teoricamente e referenciada nas práticas sociais de mediação, maiores são os riscos de ilusão.” (Freire et al., 2009: 33).

Admite-se, no entanto, que este primeiro ano de Projecto pode ter sido assumido para alguns municípios, como uma forma de aprendizagem, tal como ficou patente na realização de um dos Focus Group:

*“Aprendemos muito neste primeiro ano e as coisas vão funcionar melhor no próximo, aprendemos o papel que ele pode assumir junto das entidades e as formas de articulação com estas. Há um ano não conseguiríamos fazer, p.ex., um panfleto sobre o seu papel, sentimos mesmo que era um projecto-piloto. Agora estaremos mais preparados para articular com o mediador e com a própria comunidade cigana e não cigana sobre o papel que ele tem de desempenhar.”* (Vereadora, Focus Group, Setembro 2010)

*“eu saio daqui mais esclarecida relativamente ao papel do mediador. Eu confundia um bocado até onde é que ele podia ir. Ele está num papel muito ingrato.”* (Entidade Parceira, Focus Group, Setembro 2010)

## **2. Existência de estereótipos e de concepções diferenciadas do sentido da integração**

Os factores endógenos aos destinatários ciganos das acções que foram enunciados remetem claramente para a existência de *imagens estereotipadas em torno da população cigana* e de uma *concepção do sentido da integração* que traria mais benefícios se fosse sinónimo de assimilação, ou seja, de adopção progressiva dos padrões sócio-culturais e normativos da sociedade maioritária.

Aquelas imagens traduzem-se em discursos de algumas coordenações técnicas e certas entidades parceiras que afirmam existir: “resistência à integração por parte da população cigana”; “dependência da população face ao Rendimento Social de Inserção”; falta de esforço pessoal”; “falta de abertura para a comunicação por parte de alguns agregados”; “falta de interiorização de determinadas regras”. Subjacente a estes discursos encontra-se, por um lado, uma tendência para uma adesão acrítica ao pressuposto de que a população cigana residente nos territórios de intervenção do Projecto assume estas características sem se questionar a possibilidade de diferenciação interna e sem se questionar as causalidades desta situação.

Relativamente às estratégias de intervenção que são mobilizadas e o seu impacto reduzido face aos resultados que eram esperados alcançar revelam também um fraco questionamento em torno dos constrangimentos que lhe estão subjacentes, remetendo-se a causa do insucesso para factores endógenos aos destinatários: “desvalorização das temáticas abordadas em acções de sensibilização”, “fraco envolvimento das famílias face ao percurso escolar dos seus filhos”, “falta de confiança do trabalho das organizações no apoio às populações vulneráveis”.

Olhando para os territórios onde decorreu o Projecto é de lembrar que em sete concelhos mais de metade da população cigana reside em más condições de habitabilidade, totalizando 1538 indivíduos, ou seja, 87,1% do total da população cigana em situação de precariedade habitacional no conjunto dos quinze municípios. Esta situação reflecte-se num quadro de vida de grande isolamento e vulnerabilidade social que não facilitou, ao longo dos anos, a possibilidade de encontro, nem o conhecimento entre os diferentes actores em presença num território, promovendo-se do lado do grupo sócio-cultural maioritário a difusão de imagens estereotipadas, tendencialmente negativas e homogeneizantes e, do lado do grupo minoritário a tendência para se desenvolverem posições de fechamento, defesa ou ataque.

Como se constatou anteriormente, a situação de pobreza e exclusão social intergeracional e a percepção de não abertura do sistema de oportunidades acaba por se repercutir num sentimento generalizado de desconfiança face ao papel que as instituições podem ter na promoção da inclusão social. Perante níveis de confiança muito baixos e formas de convivência entre pessoas com códigos culturais distintos nem sempre pacíficas, os conflitos tendem a ser exacerbados e a traduzir uma forma

de reivindicar a mudança, onde muitas vezes não ficam claras as intenções das pessoas envolvidas nestes processos de interacção.

*«algumas entidades têm uma aversão aos ciganos e até estamos a pensar em acções de sensibilização junto destes serviços e das pessoas que estão no atendimento» (Coordenação técnica, 22.02.10)*

Ao longo da história da presença dos ciganos em Portugal assistiu-se ao desenvolvimento de estratégias de luta contra a alteridade sem que, no entanto, se conseguisse alcançar o tão desejado processo de assimilação<sup>29</sup>. De facto, e apoiando-nos no título de um artigo de Moscovici e Perez (1999) o que se verificou foi “a extraordinária resistência das minorias à pressão das maiorias” com consequências nos processos de percepção sobre as causalidades associadas às situações de pobreza e exclusão social. Estes autores ao analisarem o processo psicossocial desencadeado por esta resistência constataam, por um lado, que os não ciganos usam as estratégias de conversão que conhecem e, ao verificarem que não resultam no caso dos ciganos, tentam resolver este conflito socio-cognitivo representado os ciganos como um grupo com uma ‘natureza’ diferente da sua, acentuando as representações que maximizam as diferenças. Por outro lado, as estratégias de conversão reforçam a identidade e a autonomia da minoria, que se representa como grupo ameaçado e estrangeiro, face a um grupo hegemónico e ameaçador, em que qualquer compromisso e concessão é uma ameaça à sua existência. Os resultados mostram por um lado, “a persistência e sobretudo o efeito negativo da tendência para incriminar e imputar às minorias a responsabilidade daquilo que lhes acontece; por outro, ilustram a recusa implícita, por parte da maioria, em aceitar a responsabilidade ou em se sentir culpada pelas perseguições e discriminação.” (Moscovici e Perez, 1999:119).

A forma como a sociedade maioritária consolidou os estereótipos e tende a ver a integração como sinónimo de assimilação são, pois, fenómenos muito resistentes à mudança e exigem acções de sensibilização onde todos devem estar implicados para encontrar as melhores soluções. De facto foi consensual, por parte dos vários intervenientes neste Projecto, que a este nível o papel do mediador é insuficiente.

---

<sup>29</sup> Ver, entre outros, a respeito da presença dos ciganos em Portugal Coelho (1995 [1892]), Nunes (1981), Costa (1991), Costa (1993, 1999), Pinto (2000), Mendes (2005).

### 3. Formas de coordenação e implementação das actividades

O terceiro, e último factor, que tende a condicionar a eficácia da intervenção relaciona-se com as *formas de coordenação e implementação das actividades*.

Ao nível da implementação das actividades, um dos obstáculos que se coloca à intervenção no âmbito do Projecto prende-se com a falta de experiência de alguns mediadores a actuarem no terreno, no âmbito ou não do projecto em causa; com a insuficiência do número de mediadores face às necessidades de actuação em várias áreas e a exigência de um trabalho mais continuado e com os entraves que se colocam pela dimensão elevada e pela dispersão geográfica da população cigana em alguns territórios.

*“eu sozinho vejo-me aflito porque é muita coisa. Embora as professoras sejam sensíveis têm muitos, e um mediador é um bocadinho uma bolsa de recurso, mas quando ele sai, as coisas voltam ao mesmo. Conseguimos dissuadir os comportamentos naquele momento” (Mediador, Fevereiro 2010)*

*«a nossa comunidade cigana é muito grande e distribuída em varias freguesias o que coloca alguns problemas ao mediador a chegar a todas as comunidades» (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*«Talvez criar mais figuras que se interligassem, mas que actuassem nas diversas componentes, porque é muito trabalho só para um. E a parte social seria uma mais-valia para as câmaras. É necessária uma educação social. Era importante haver mais uma ou outra pessoa, também da comunidade cigana, para ajudar o trabalho do mediador. Penso que temos gente muito válida (...) apesar de uma só pessoa não dar só para tudo quando as comunidades são grandes, mas ele faz o seu trabalho, é incansável, mas depois começa a exigir mais gente. A intervenção na escola ocupa muito tempo, também pressupõe intervenção na família. Mas a parte social que exigia uma educação social da comunidade, se calhar exigia uma equipa de trabalho, teria outra dimensão.» (Vereadora, Fevereiro 2010)*

Mas é também ao nível da implementação das actividades que em alguns concelhos fica patente como a *fraca dinâmica de parceria* interfere negativamente no bom desenrolar das actividades.

Apesar de ao longo dos últimos anos se ter assistido a uma territorialização das políticas públicas, através da descentralização de meios técnicos e humanos e pela mobilização e envolvimento de distintas entidades que, actuando nas mais diversas

áreas, poderiam de forma mais global e eficaz responder às situações de pobreza e exclusão de indivíduos e famílias, em alguns territórios do Projecto este desígnio político parece ainda não ter sido alcançado. Em alguns concelhos, a fraca dinâmica de parceria evidenciada repercutiu-se ao nível da falta de resposta das entidades locais para articular a intervenção com o mediador municipal, mas também na fraca mobilização de recursos endógenos ao território que facilitariam a promoção de percursos de inserção mais eficazes. Foi possível apurar em alguns concelhos a existência de práticas institucionais marcadas pelo fechamento sobre si próprias que impedem a promoção de dinâmicas de parceria e comprometem a mobilização concertada dos recursos disponíveis a nível local ou desvirtuando-se a filosofia de determinadas medidas. É o caso, por exemplo, da não participação de algumas entidades com responsabilidades no percurso de inserção de jovens nos Núcleos Executivos do RSI, e quando se regista o abandono do sistema de ensino, mesmo que este seja temporário, recorre-se às Comissões de Protecção de Crianças e Jovens. Privilegia-se a via do processo penal em detrimento de um acompanhamento próximo e continuado junto das famílias que poderia promover uma frequência assídua da escola e prevenir o acentuar do isolamento social, pois perante a ameaça de retirada das crianças a resposta das famílias é a fuga.

*«Depois da apresentação do mediador era esperado que as entidades solicitassem a participação do mediador para facilitar na educação, saúde, mas os parceiros não estavam tão receptivos como seria desejável. Alguns ainda não aceitaram como deveriam, ainda não o valorizam, ainda não tem aquela visibilidade que seria desejável» (Coordenação técnica, Focos Group, Setembro 2010)*

Constata-se, assim, que as contradições na mobilização dos recursos existentes e nas modalidades que assume a administração de determinadas medidas, programas e projectos tendem a não favorecer “as coordenações horizontais entre as entidades locais, nem formas de co-responsabilidade e governabilidade a vários níveis entre instituições ordenadas verticalmente” (Vitale, 2009: 67). Mas associada à fraca mobilização das entidades locais em alguns concelhos, aponta-se ainda a ausência de uma estratégia de actuação quer em anteriores intervenções onde a população cigana foi destinatária, quer no contexto deste projecto em particular:

*«nunca houve nenhum projecto para a comunidade cigana neste concelho, é o primeiro e é complicado porque ele está a tentar cultivar de raiz, mesmo no âmbito do realojamento não tivemos nenhuma estratégia.» (Coordenação técnica, Fevereiro 2010)*

*«para fazer qualquer coisa de concreto temos de ter algum plano e aqui não temos, em vez de passar pelo plano já estou nas telhas...porque a mim cortam-me tudo o que eu tento fazer em prol, sou sempre cortada» (Mediadora, Fevereiro 2010)*

De facto quando, em Fevereiro de 2009, se auscultaram os mediadores constatou-se que nos dois concelhos, onde não se registou a renovação dos protocolos celebrados no âmbito deste Projecto, os mediadores já sentiam a necessidade de haver um maior envolvimento da autarquia no Projecto. Um caso um pouco diferente, mas que, de alguma forma, também se encontra associado com o nível de envolvimento da autarquia no Projecto relaciona-se com a desistência por parte de um dos mediadores, que como se viu e independentemente de motivações mais pessoais para o seu não prosseguimento no projecto, as suas expectativas iniciais de trabalho como mediador municipal não correspondiam inteiramente à intervenção que tinha de desenvolver, nomeadamente com um horário estipulado de presença na escola e no Projecto Escolhas e com uma fraca articulação com a coordenação técnica.

\*\*\*\*

Interessa, assim, explorar as causas, mais transversais ou específicas, que estão por detrás da não continuidade do Projecto naqueles dois concelhos, no sentido de se acautelar algumas dimensões no futuro processo de selecção de candidaturas.

Transversal aos dois municípios desistentes é possível identificar os principais traços que revelam a falta de preparação dos municípios para ingressarem num projecto que pressupõe o reforço do diálogo intercultural, concretamente:

- Falta de vontade por parte de actores institucionais locais em dar visibilidade às situações de pobreza e exclusão vivenciadas pela população cigana, em configurar os problemas sociais em problemas públicos e procurar as situações mais adequadas para enfrentar os problemas diagnosticados<sup>30</sup>;
- Polarização das posições em campo entre actores locais interessados em dar crédito público às problemáticas sociais e a resistência de outros em lhes dar visibilidade, onde a busca de consensos fica comprometida, mesmo quando existem dispositivos de mediação que poderiam estabilizar os compromissos entre as partes;

---

<sup>30</sup> Comparativamente com outros concelhos que integram o Projecto, Marinha Grande e Vidigueira registam o maior peso da população cigana a residir em habitações precárias (86%).

- Não reconhecimento do pluralismo de valores e modos de vida das populações residentes nos territórios e entendimento da integração como sinónimo de assimilação;
- Desenvolvimento de práticas segregacionistas e pouca abertura por parte de algumas instituições em abarcar a população cigana como destinatária de acções que promovessem a sua capacitação;
- Fraca dinâmica de parceria.

Como consequência destas evidências, a integração profissional do mediador apresentou algumas fragilidades, nomeadamente:

- pelo reconhecimento tardio do papel que o mediador poderia representar;
- por não se ter encarado o mediador como mais um recurso do território passível de ser mobilizado por diferentes entidades locais e em torno das diversas áreas de competências dos municípios;
- pelo fraco entendimento por parte de alguns actores do papel que poderia desempenhar, desvirtuando-se, em algumas situações, a prática de mediação.

Como refere Gimenez, «de nada vale afirmar a perspectiva intercultural se se mantiverem a discriminação, a segregação ou outras práticas» (Gimenez, 2010: 30). No entanto, os mediadores destes dois concelhos, mesmo actuando num contexto institucional pouco favorável à sua intervenção conseguiram alcançar alguns resultados bastante positivos, nomeadamente por terem assumido o papel de facilitadores na construção do diagnóstico da situação dos ciganos a nível local e no planeamento de actividades, resultando em documentos importantes para eventuais futuras acções a promover. Mas também, e apesar do pouco tempo que tiveram para desenvolver a sua actividade possibilitaram ir ao encontro de algumas necessidades sentidas quer por ciganos e não ciganos. Refira-se, a título de exemplo, a negociação bem sucedida com um proprietário de uma habitação para o seu arrendamento a uma família cigana, a divulgação do Apoio ao Arrendamento para Famílias Carenciadas e o acompanhamento de famílias na celebração de contratos ou o recurso directo ao mediador, por parte de proprietários de terrenos, para dissuasão da sua utilização para pastagem de animais.

Como aspectos específicos a cada um dos concelhos é de realçar, no caso da Marinha Grande, que a candidatura apresentada ao Projecto tinha sido elaborada pelo

anterior executivo camarário. Decorrente das eleições autárquicas realizadas em Outubro de 2009 e a entrada de um novo executivo com diferente filiação política, o Projecto e concretamente a intervenção com a população cigana surge com uma herança com dificuldade de se impor nas prioridades da agenda política municipal. Assiste-se, assim, a um atraso no arranque do projecto para o qual também contribuiu a dificuldade de se estabilizar um plano de intervenção que fosse ao encontro dos desígnios da autarquia. Mais tarde, em Junho, a desistência, por motivos pessoais, da mediadora e a sua não substituição ainda no decorrer do projecto ou a não disponibilidade manifestada para a renovação do protocolo indiciam que para este município a intervenção com a população não parece passar pela mobilização de dispositivos de mediação.

No caso da Vidigueira, um aspecto que tende a ser específico à actuação do município relativamente à não renovação do protocolo, prende-se com o desfasamento entre a avaliação da actuação do mediador realizada pela coordenação técnica e aquela que foi feita pelo executivo camarário, com um enfoque deste na desvalorização do papel assumido pelo mediador e o não reconhecimento de outros entraves à sua intervenção, entraves estes que, em parte, se deveram a não respostas do Pelouro da Acção Social a solicitações de cooperação entre diversas entidades locais.

Dados os constrangimentos de carácter mais estrutural que tendem a condicionar a eficácia da intervenção dos mediadores, importa reflectir em conteúdos formativos em torno de temáticas como a integração social e a gestão das diferenças, a pobreza e exclusão social, a mediação intercultural (o que é, como se faz, e os seus limites) e que consigam abranger o maior número possível de actores, desde técnicos de diferentes áreas profissionais a autarcas e decisores políticos. Como bem relembra Gimenez, «Se a educação intercultural ficar reduzida aos grupos com problemas, ao grupo a compensar, ao grupo minoritário, será um fracasso total...O verdadeiro desafio da educação intercultural é a cultura majoritária, somos nós» (Gimenez 1993 cit. em Gimenez 2010: 21).

## **VI. FACTORES CRÍTICOS DE SUCESSO E EFEITOS DO PROJECTO: CONTRIBUTOS PARA A INOVAÇÃO SOCIAL**

Avaliar os efeitos de um projecto centrado na mediação sócio-cultural como instrumento de intervenção social coloca à partida algumas dificuldades. A sua actuação incide sobre fenómenos complexos com multicausalidades inerentes à acção humana, e cujos impactos, por vezes, são dificilmente mensuráveis, pois implica poder provar um nexo causal entre a acção, o efeito e as transformações constatadas. O desafio constante passa, assim, por encontrar instrumentos formais de medida dos efeitos subjectivos e os indicadores quantitativos mais pertinentes no quadro daquilo que se pretende avaliar (Guerra, 2002). Apesar de nesta fase do projecto não ter sido ainda possível dispor de indicadores quantitativos suficientemente fiáveis que traduzam os resultados alcançados, o contacto próximo e continuado da Equipa de Avaliação com os projectos e a aplicação de alguns instrumentos de avaliação de natureza qualitativa permitiu apurar um conjunto de resultados que se revelaram mais consistentes e alguns níveis de inovação pertinentes, que poderão contribuir para uma reflexão em torno de “modelos” de reforço das dinâmicas de inserção em contextos multiculturais.

Abordar os factores favoráveis que concorreram para a eficácia da intervenção do mediador, produzindo um conjunto de impactos a nível local que reforçam os seus níveis de coesão social é inseparável das motivações que presidiram a estas autarquias candidatarem-se a um projecto desta natureza e da forma como, globalmente, representaram o(s) “problema(s) em torno da população cigana” nos seus territórios.

De salientar, que os projectos implementados acabaram por superar largamente as expectativas iniciais, enunciadas pelos seus protagonistas, nomeadamente em termos dos efeitos alcançados em torno da coesão social dos seus territórios.

Mas para a obtenção destes efeitos positivos, como se verá já adiante de forma mais detalhada, convém ressaltar os seis factores chave que condicionaram favoravelmente a eficácia da intervenção dos mediadores:

- *Perfil de competências dos mediadores.* As capacidades de comunicação, de articulação interinstitucional, de mobilização da população cigana, de negociação, mas também a sua assertividade, adaptabilidade às circunstâncias, persistência, dinamismo, responsabilidade e disponibilidade permitiram desenvolver um trabalho continuado, sistemático e próximo dos destinatários.
- *Dinâmica de parceria e o perfil dos profissionais.* A existência de cooperação inter-institucional e as modalidades assumidas nas suas dinâmicas de parceria constituem um factor favorável à intervenção dos mediadores, não só porque o envolvimento de um maior número de entidades permite um compromisso mais efectivo de diversos actores em torno de um mesmo objectivo, como também facilita a disseminação dos resultados alcançados a nível intra e interinstitucional.
- *Relação de confiança entre a população cigana e o mediador.* A identificação positiva com o mediador por parte da população cigana e um conhecimento prévio do mediador relativamente às problemáticas da população-alvo assumem-se como factores indispensáveis para o estabelecimento de relações empáticas e de confiança, indispensáveis nos processos de negociação de percursos de inserção<sup>31</sup> e na promoção do acesso aos recursos.
- *Integração e visibilidade da presença do mediador junto da(s) equipa(s) técnicas.* O mediador estar enquadrado no seu exercício profissional junto de outros profissionais da autarquia favoreceu o reconhecimento do seu papel tanto por ciganos como por não ciganos, possibilitou um maior desenvolvimento pessoal e profissional do mediador e estimulou o seu envolvimento no planeamento e execução das actividades.
- *Participação na concepção e planeamento das actividades.* O envolvimento do mediador no planeamento da intervenção e na definição de formas de actuação mais pontuais, para além de se assumir como um momento importante de formação em contexto de trabalho, permitiu também incutir maiores níveis de motivação e responsabilização na execução das actividades e tornar a intervenção mais ajustada ao perfil dos beneficiários.
- *A existência de outros mediadores a actuar nos territórios concelhios ou a designação de representantes das comunidades ciganas locais* tornou a intervenção mais facilitada, sobretudo, em concelhos com maior número de

<sup>31</sup> Entende-se aqui a inserção como o “duplo movimento que leva, por um lado, as pessoas, as famílias e os grupos em situação de exclusão e de pobreza a iniciar processos que lhes permitam o acesso aos direitos de cidadania e à participação social e, por outro lado, as instituições a oferecer a essas pessoas, famílias e grupos reais oportunidades de iniciar esses processos, disponibilizando-lhes os meios, dando-lhes apoio e criando os lugares sociais onde se possam colocar” (Capucha et al., 1998: 25).

população cigana ou em territórios de maior dimensão, promovendo também a participação das comunidades ciganas e a troca de experiências entre mediadores.

Os efeitos alcançados com o projecto revelam, na sua grande maioria, terem ido ao encontro das expectativas iniciais que foram enunciadas quer pelo ACIDI, quer pelas coordenações técnicas, quer por elementos dos executivos camarários e também pelos próprios mediadores. Existem, no entanto, algumas nuances que importa salientar quer por terem ficado ainda aquém das expectativas, quer por as terem superado.

## **1. Do reconhecimento da necessidade de intervenção à proposta de soluções**

Como se constatou no Capítulo III, a análise das candidaturas apresentadas permitiu evidenciar que a configuração do problema em torno da população cigana e que esteve na origem da candidatura a este projecto se centra nas dificuldades de acesso a direitos fundamentais, como a habitação, a educação e o emprego e formação profissional, apontando-se como causas a este bloqueio diferentes problemáticas em torno da forma que assume a coexistência inter-étnica nos territórios.

Configurar o problema desta forma, dar-lhe visibilidade pública e encontrar as soluções mais ajustadas são factores que, por si só, traduzem uma novidade no tratamento desta problemática a nível local. Isto vem assim contrariar duas tendências que se têm registado em Portugal: por um lado, o peso que assume a opinião pública e a posição de alguns actores políticos na inviabilização deste tipo de iniciativas e, por outro, um discurso técnico-político que enfatiza a explicação das desigualdades sociais em torno de comportamentos individuais ou grupais, ignorando os problemas de carácter mais estrutural que lhe estão subjacentes.

As 24 autarquias que se candidataram ao Projecto e as 15 que tiveram a possibilidade de ingressar, nesta primeira fase, pensaram, assim, encontrar na mediação uma via possível para a resolução dos problemas diagnosticados. Mas foi precisamente pela realização de diagnósticos mais rigorosos, onde a participação dos mediadores foi

fundamental no acesso à informação, que se tornou possível delinear estratégias e metodologias de actuação mais adaptadas aos problemas/necessidades, onde muitas vezes foi necessário mobilizar mais recursos para a intervenção, e também mais diversificados e facilitadores dos percursos de inserção. Refira-se, a título de exemplo, que o carácter inédito na elaboração de diagnósticos em alguns territórios possibilitou a preparação de candidaturas mais fundamentadas a medidas sociais.

É também de mencionar o caso particular de um município que aponta como efeito positivo do projecto a “aceitação para uma intervenção mais direccionada” para a população cigana.

## **2. A desconstrução de estereótipos e preconceitos: um caminho em construção**

Um dos efeitos, reconhecidamente ainda não alcançado como seria desejado e que necessita de um maior investimento ao nível dos planos de intervenção, apelando à criatividade de todos para a implementação de acções na próxima fase do Projecto, prende-se com o combate às imagens estereotipadas e homogeneizantes que recaem sobre população cigana.

Mesmo em concelhos onde já tinham decorrido projectos dirigidos à população cigana, no caso concreto do arranque deste projecto encontrara-se algumas resistências iniciais na integração profissional do mediador na autarquia e na articulação com as instituições locais. No entanto, a simples presença do mediador a trabalhar no município, a forma como assumiu as suas responsabilidades e a imagem que conseguiu transmitir permitiram promover uma maior compreensão e respeito das diferenças culturais, não só ao nível dos serviços autárquicos, através do alargamento progressivo da intervenção do mediador a outras entidades e serviços das câmaras municipais, mas também por se ter registado uma maior sensibilização das entidades locais para a figura do mediador e o reconhecimento da existência de mais um recurso entre as entidades locais.

*«Para a comunidade em geral ou para a autarquia as perguntas eram: quem é? O que está cá a fazer? Será que é mesmo preciso? Agora o mediador articula com qualquer um dos serviços da autarquia e as pessoas estão receptivas para as intervenções e pedem o acompanhamento do mediador» (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

*“No início, quando informámos os nossos colegas, ninguém no edifício queria lá um cigano, mas à medida que foram conhecendo o mediador, com as atitudes que ele teve e com o facto de estar no nosso gabinete ele acabou por ser aceite, toda a gente gosta dele” (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

*“No início havia pessoas na Câmara e nos parceiros que não aceitavam o mediador, mas com o contacto, com o saber estar, pelo respeito que tinha pelas pessoas, essa imagem inicial foi modificada e agora já têm uma imagem positiva de um colega. Ele próprio foi conquistando o seu espaço, foi ele que ao estar ali e a ter aquele comportamento conseguiu que fizesse parte da equipa” (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

Os próprios ciganos começaram também a sentir um tratamento diferente ao nível do comércio local, fruto do conhecimento generalizado da presença de um trabalhador no município que era cigano, mas também decorrente da própria intervenção do mediador e da abertura da câmara para a resolução de determinadas situações:

*«Dantes não entravam nos cafés e hoje já entram e são bem atendidos e isso foi por causa dele, porque todos já sabem que há um cigano a trabalhar na câmara, os ciganos dantes não entravam porque não aviavam um cigano» (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*«Dantes nunca nos emprestavam o pavilhão da feira, agora com o mediador sim, [este concelho] está a mudar e vai mudar mais, começou a mudar por nós, nós estarmos aqui a falar já é mudança. Nós éramos para ser os ciganos mais bem tratados de Portugal, em qualquer lado você vai a bairros de ciganos onde há só droga e bêbados, aqui não há nada disso.» (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*«Compreenderam que nós não somos aquilo que eles pensavam e que nós evoluímos e podemos entrar na cultura.» (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*“Antigamente se calhava olhavam para nós e diziam: «Ali vai o cigano». Agora as pessoas pensam: Já há ciganos na Câmara, já há ciganos na junta e as pessoas começam a misturar-se umas com as outras e isso é bom.” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

Na maioria dos concelhos foi, assim, possível identificar como gradualmente o projecto foi conseguindo promover uma imagem mais positiva da população cigana a nível local. E se estes impactos foram sentidos pelos actores institucionais, quando são referenciados pelos próprios ciganos, como acima descrito, tendem a assumir um peso considerável.

### **3. Lógicas de intervenção facilitadoras de percursos de inserção**

Os efeitos que se prendem com os percursos de inserção que foi possível desencadear são indissociáveis da facilitação da comunicação, das relações positivas de confiança estabelecidas entre técnicos e população, da dinâmica favorável do trabalho inter-institucional e foram largamente superados face às expectativas inicialmente enunciadas pelas coordenações técnica e por presidentes ou vereadores autárquicos. A descrição de uma entidade parceira relativamente à área da educação é ilustrativa desta situação:

*“A escola já tem estas crianças há muitos anos, houve anteriores projectos que ajudaram e tiveram alguma mudança na comunidade, mas este ano a dinâmica é maior, é mais fácil chegar às famílias, embora já se trabalhasse com eles há muito tempo. Foi mais fácil e eles iam às reuniões que foram marcadas e isso ajuda também no compromisso deles em levar as crianças à escola, é importante. Mas isso foi conseguido porque também houve uma grande união de energias.” (Focus Group, Coordenações técnicas e entidades parceiras, Setembro 2010)*

De facto, como se constatou a educação foi uma área de actuação privilegiada em praticamente todos os municípios, sendo possível identificar na maioria dos concelhos impactos positivos alcançados nesta área, nomeadamente na melhoria da relação da população cigana com a escola. Este efeito teve a sua tradução ao nível do comportamento, assiduidade e pontualidade das crianças e jovens; no reforço do compromisso dos pais e da sua participação no processo educativo, onde se destaca o aumento das inscrições de crianças no pré-escolar e a sua participação em actividades extra escolares; no regresso à escolaridade de raparigas ciganas adolescentes.

Também ao nível da habitação se registaram efeitos positivos em mais de metade dos municípios que se traduziram nos seguintes resultados: i) início de processo de resolução de situações graves de precariedade habitacional; ii) melhoria condições de habitabilidade de um acampamento; iii) promoção do arrendamento no mercado privado de habitação; iv) melhoria da gestão dos bairros.

Os efeitos ao nível do emprego não foram tão transversais à maioria dos concelhos, o que pode ser explicado pela taxa de execução registada nesta área (5%). No entanto, não são de menosprezar os resultados alcançados, nomeadamente ao nível do acesso a percursos de formação profissional, da mobilização da população cigana na procura de emprego e da celebração de alguns contratos de trabalho por conta de outrem.

Estes resultados revelam o tratamento individual das situações, onde se reconhece a especificidade de cada um dos destinatários, mas onde também surgem soluções inovadoras ao nível da intervenção. De facto, em dois concelhos o contacto entre mediadores possibilitou a promoção de estratégias de intervenção supra-concelhia, facilitando a satisfação de necessidades e expectativas da população cigana e incrementando a solidariedade entre territórios.

#### **4. A abertura do sistema de oportunidades assente numa comunicação eficiente e adaptada e o surgimento de novas soluções de emprego dirigidas à população cigana**

Os percursos de inserção referenciados também se tornaram possíveis por se ter fomentado uma comunicação eficiente e adaptada, facilitadora da aproximação aos recursos, serviços e equipamentos e de estímulo à participação cívica. De facto, na maioria dos concelhos evidenciou-se os efeitos muito positivos do projecto ao nível do relacionamento da população com as instituições locais. A simples presença do mediador no município, a sua postura no diálogo com a população cigana e a forma como actuava para que algumas das necessidades sentidas fossem satisfeitas promoveu junto dos ciganos uma maior credibilidade das instituições, uma maior percepção das suas lógicas de funcionamento, bem como uma imagem mais positiva dos técnicos.

*“a presença do mediador é um facilitador na aproximação à comunidade, porque as famílias procuram o mediador para saber o ponto de situação dos processos deles, de saber como está a ir o processo e percebem mais facilmente o trabalho dos técnicos. O próprio mediador diz que estes processos não são lineares e tem de explicar isso às famílias, que não é só dizer as coisas e que tudo se resolve (...) quando somos nós a explicar eles acham que estamos a enganá-los, que só estamos a dizer isto para se acalmarem, mas se for alguém da comunidade a dizer, eles têm uma perspectiva do trabalho dos técnicos. E assim percebem que nós estamos mesmo cá para os ajudar e ganham mais confiança, acreditam mais no que estamos a dizer” (Focus Group, Coordenação e entidades parceiras, Setembro 2010)*

*“Na câmara, por exemplo, quando não me resolviam uma coisa na câmara eu ia para lá e gritava, mas agora é diferente, em vez de gritar eu venho dizer o que se passa ao mediador e ele ajuda-me e leva-me onde deve ser... assim há outra imagem dos ciganos, porque se estávamos desesperados gritávamos com qualquer pessoa, mesmo pessoas sem culpa e agora há menos confusão” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*“Não é como antes que a qualquer dia e a qualquer hora eles exigiam respostas dos serviços e isso é um trabalho do V. Também ele próprio está a perceber como funcionam estas coisas e a saber que não é chegar aqui e pedir uma casa e um arruamento e que as coisas são dadas de imediato. Mas ele passou essa ideia muito melhor do que eu que sou técnica, mas a minha imagem lá é que eu sou do outro lado e que poderia não estar a dizer tudo.” (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*“As pessoas acreditam que estamos de boa fé. Que não as estamos a enganar. E têm-nos começado a procurar para arranjar trabalho, para os POC.” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

O aumento significativo da participação em actividades e eventos por parte da população cigana pode assim ser um assumido como o sinal de maior confiança face às lógicas de organização da sociedade maioritária.

A disponibilidade do mediador no exercício da sua actividade foi também evidenciada como muito favorável no apoio e explicitação das formas de acesso aos direitos.

*“No caso da escola, vamos à Junta de Freguesia e eles não querem preencher os papéis e ele faz tudo connosco (...) não sabemos ler, vamos lá, mas não nos ajudam, que não têm vagar” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*“Nós sentimo-nos mais livres por ele estar no sítio onde está. Quando nós temos uma dificuldade vamos ter com ele e ele tenta explicar e tenta levar-nos ao sítio que nós temos que ir. E por isso nós sentimo-nos felizes porque é uma coisa boa para todos nós e para a inclusão dos nossos filhos e também de nós próprios.” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

É também de referir que mediador e outros ciganos residentes nos concelhos onde decorreu o projecto passaram, por um lado, a ter uma voz mais activa quer na identificação dos seus problemas e necessidades, quer nas soluções que poderiam ser postas em prática para a sua satisfação. Por outro lado, sentiram-se mais próximos dos processos de decisão, compreendendo melhor os seus mecanismos e potenciando-se a co-responsabilidade social.

*“Nós antes tínhamos mais complexos que nos rejeitássemos. E às vezes nós íamos, dizia-nos que sim e depois não se via nada. E assim já é totalmente diferente.” (Focus Group, destinatários ciganos, Setembro 2010)*

*“Participa sempre que há plenários da rede social e faz parte de alguns grupos de trabalho para apresentar ideias e sugestões” (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*“Ele consegue posicionar-se mais próximo da comunidade cigana e transmitir-nos possíveis atitudes. E indica os caminhos para atingir os objectivos” (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

É de destacar, o caso de um município por ter conseguido promover reuniões, com um carácter regular, entre representantes ciganos de diferentes comunidades locais para

exporem os seus problemas e discutirem soluções. O papel assumido pelo mediador, neste contexto, foi muito facilitador na criação das condições para se estabelecer o diálogo e a participação, onde a comunicação em rede entre todos os representantes se tornou possível pela adesão a um plano de telecomunicações móveis. Se assumirmos como legítimo que as formas de participação de grupos desfavorecidos são um processo que pressupõe dimensões de suporte, seria interessante reflectir sobre as diferentes metodologias passíveis de ser accionadas para este fim e para que as formas de implicação e de participação sejam efectivamente geridas com liberdade e oportunidade pelo grupo-alvo<sup>32</sup>.

Também não é de menosprezar os efeitos ao nível dos percursos de vida dos próprios mediadores. Para cerca de metade dos mediadores este projecto assumiu-se como a sua primeira experiência de trabalho por conta de outrem, possibilitando a desconstrução de estereótipos relativos ao descrédito da integração e de construção de uma imagem de referência entre ciganos e não ciganos.

*“Nós considerámos este projecto como uma oportunidade de vida. O facto de o mediador ter demonstrado vontade de construir uma vida diferente, querer mais para os seus filhos. Claro, que sabíamos que isso ia ter implicações no processo, mas quisemos assegurar que estávamos a fazer uma opção com maior impacto em toda a família, e não apenas na pessoa ser aceite ou não. A própria família dele é tida agora como exemplo, a mulher tem de dar o exemplo, os miúdos têm de dar o exemplo e isto pode ter implicações em toda a comunidade.” (Focus Group, Coordenação e entidades parceiros, Setembro 2010)*

O perfil social e profissional destes profissionais representou, ainda, uma mais-valia ao nível do apoio à intervenção de outros mediadores, disseminando-se práticas e experiências profissionais, mas também permitiu-lhes “sair da sombra” e revelarem o seu potencial, como foi o caso de um mediador que por participar nas reuniões da rede social local acabou por ser convidado para Representante do Conselho Consultivo Nacional da Rede Europeia Anti-Pobreza.

Mas o reconhecimento da mediação, sobretudo, em contexto escolar levou ao despertar de novas necessidades de intervenção, consubstanciando-se na solicitação de recrutamento entre a população cigana de auxiliares de acção educativa, o que se pode vir a revelar não só como um aumento das oportunidades de trabalho entre esta população, mas também como uma forma de se melhorar a relação escola-alunos em contextos educativos multiculturais.

<sup>32</sup> Ver a este propósito Guerra (2001).



## 5. Maior capacitação técnica na área da interculturalidade

As formas de actuação dos mediadores e os resultados que conseguiram alcançar acabaram por ter reflexos no reconhecimento de algumas das limitações da intervenção social dos técnicos ao nível das formas de relacionamento e comunicação. A poucos meses de execução do projecto era evidenciada a facilidade que o mediador revelava em transmitir as mensagens desejadas:

*“Não é como antes que a qualquer dia e a qualquer hora eles exigiam respostas dos serviços e isso é um trabalho do mediador. Também ele próprio está a perceber como funcionam estas coisas e a saber que não é chegar aqui e pedir uma casa e um arruamento e que as coisas são dadas de imediato. Mas ele passou essa ideia muito melhor do que eu que sou técnica, mas a minha imagem lá é que eu sou do outro lado e que poderia não estar a dizer tudo.” (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*(...) Ele ir dizer que não às famílias ciganas era entrar em conflito, era passar para o nosso lado, mas ele consegue não dizer o não, mas diz com uma linguagem diferente. Ele diz o não, mas contextualiza e de maneira que eles aceitam.” (Coordenação Técnica, Fevereiro 2010)*

*“O mediador soube colocar-se numa posição de real intermediário entre a comunidade cigana e as instituições locais: revelou-se mais qualificado que outros agentes aos quais se poderia recorrer, com aceso privilegiado a uma informação precisa, e com um ponto de vista duplo comunidade cigana e não cigana” (Focus Group, Coordenação e entidades parceiros, Setembro 2010)*

Mas se esta facilidade era associada à credibilidade e confiança que a população cigana depositava na figura do mediador, também se reconhecia que o pluralismo de valores e de modos de vida exigiam outras formas de intervenção e de desenvolvimento de competências relacionais e interculturais.

*“Existiam alguns receios na aproximação às comunidades ciganas que se encontram ultrapassados. O nível de familiaridade entre o mediador e a população acaba por trazer alguma confiança e ter um efeito de contágio para a relação entre técnicos e a comunidade. A relação melhora se os técnicos também tiverem capacidade para aproveitar. Nunca tinha tido ocasião de falar com a comunidade cigana sobre alguns assuntos (questões das mulheres, igualdade, sexualidade, planeamento familiar) e agora tenho mais abertura para isso e que em outras circunstâncias não falaria” (Focus Group, Coordenação e entidades parceiros, Setembro 2010)*

Um município chegou mesmo a afirmar num dos Relatórios mensais que o projecto tinha promovido o “reconhecimento e a utilização da diferença como factor de desenvolvimento”.

## **6. Complementaridade, sustentabilidade das intervenções e práticas transferíveis**

O projecto permitiu, também, a alguns municípios dar continuidade a intervenções iniciadas no âmbito de outros projectos. Para a maioria dos municípios este Projecto é mais um em que a população cigana está entre os seus destinatários.

A multiplicidade de intervenções desencadeadas nestes territórios exigiram a criação de grupos de reflexão para discutir o conjunto de resultados alcançados face às actividades implementadas, no sentido de se incutir inovação social aos processos e evitar desenvolver acções que já revelaram não ter o efeito desejado.

Qualquer que venha a ser o desenvolvimento dos projectos a nível local, dificilmente serão esquecidas as aprendizagens e as capacidades produtivas de poderes e autonomias que o processo ajudou a adquirir.

Por outro lado, a recolha de informação a nível local permitiu identificar algumas práticas com potencial para serem transferíveis entre territórios, nomeadamente nos domínios do diagnóstico e planeamento, da formação do mediador e da sua integração profissional, da promoção do projecto e da figura do mediador, bem como em termos da dinâmica de parceria. O quadro seguinte apresenta algumas das práticas recolhidas.

**QUADRO 16: SÍNTESE DE ALGUMAS PRÁTICAS POTENCIALMENTE TRANSFERÍVEIS ENTRE TERRITÓRIOS**

<b>Diagnóstico e planeamento</b>	❖ Plano de Intervenção bem estruturado e coerente, com indicação de indicadores de resultado e parcerias e recursos a envolver para cada uma das acções planeadas.
	❖ Envolvimento da população cigana no planeamento de acções, através da auscultação das suas necessidades e propostas.
	❖ Aprofundamento do conhecimento sobre a população cigana para identificar necessidades e planear a intervenção
<b>Formação do mediador</b>	❖ Colocação dos processos de qualificação escolar do mediador em plano de acção
<b>Integração profissional</b>	❖ Integração dos mediadores na Câmara através da sua participação em reuniões como elementos das equipas dos serviços aos quais estão afectos
<b>Promoção do projecto e da figura do mediador</b>	❖ Delinear estratégias de comunicação com vista à promoção do mediador interna e externamente
	❖ Divulgação da existência de um recurso organizado às principais entidades locais, esclarecendo-se o seu papel e disponibilizando-se para a intervenção junto de diferentes sectores facilita o seu reconhecimento
	❖ Participação do mediador em acções públicas potenciadoras dá visibilidade do seu trabalho junto da comunidade não cigana
	❖ Não restrição dos contactos e da intervenção do mediador à população cigana, como forma de potenciar uma maior interacção com população não cigana
	❖ Constituição de um grupo de representantes da população cigana de cada freguesia com vista a uma melhoria da comunicação e à promoção da participação cívica
<b>Dinâmica de parceria</b>	❖ Investimento na promoção do projecto junto dos parceiros e no seu envolvimento activo nas acções previstas, através de reuniões com cada um dos parceiros a envolver e elaborando-se colectivamente o plano
	❖ Divulgação da existência de um recurso organizado às principais entidades locais, esclarecendo-se o seu papel e disponibilizando-se para a intervenção junto de diferentes sectores facilita o seu reconhecimento
	❖ Mobilização de recursos dos parceiros para a execução do projecto
	❖ Divulgação dos resultados do estudo sobre o aprofundamento da população cigana residente no concelho junto das entidades parceiras como uma estratégia de mobilização da dinâmica de parceria
	❖ Articulação com mediadores a operar em territórios geograficamente próximos

## VII. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

### 1. A CONCEPÇÃO: PERTINÊNCIA ELEVADA DOS PROJECTOS APROVADOS E COERÊNCIA MEDIANA ENTRE O CONTEXTO DE PARTIDA E A SUA TRADUÇÃO NOS PLANOS DE INTERVENÇÃO

A pertinência do Projecto Mediadores Municipais foi avaliada através de duas dimensões fundamentais: relevância dos concelhos seleccionados e adequação dos objectivos estabelecidos nas candidaturas face à forma como se colocam, na diversidade dos contextos locais, as problemáticas de inserção das comunidades ciganas. Já ao nível da coerência analisou-se a articulação entre os objectivos estabelecidos, as actividades previstas e os meios disponibilizados face à caracterização da situação de partida.

Constatou-se um grau de pertinência elevado face aos quinze municípios seleccionados, não só pela distribuição geográfica relativamente igualitária, mas também pela relevância demográfica assumida pelos concelhos escolhidos no interior dos distritos onde estão inseridos, reflectindo-se num peso relativo elevado de potenciais destinatários entre a população cigana face ao número de candidaturas abrangidos (15% para um universo estimado de 50.000 ciganos). Por outro lado, os dados recolhidos corroboram a pertinência da assumpção de determinadas áreas como sendo as mais evidenciadas pela presença da população cigana nos concelhos onde decorre o projecto. A título de exemplo, as situações de precariedade habitacional entre a população cigana em treze dos territórios representam cerca de ¼ das registadas a nível nacional, evidenciando, assim, o peso elevado que assumem.

A coerência dos projectos revela, no entanto, algumas fragilidades, sobretudo, pela forma que assumiu a caracterização da situação de partida, a elaboração dos Planos de Intervenção e a avaliação da sua concretização. Estas fragilidades podem repercutir-se na eficácia do processo a dois níveis: i) dificultam a confrontação da situação de partida com os resultados alcançados e ii) não se elegem como áreas

prioritárias de intervenção aquelas que são sentidas como mais prementes nos contextos locais.

*i) Dificuldades no confronto entre a situação de partida e os resultados alcançados:*

- Os diagnósticos efectuados pelos projectos na fase de candidatura embora identifiquem os problemas e as suas causalidades, não revelam os dados que permitam a sua quantificação, bem como a caracterização dos seus protagonistas, dificultando, assim, evidenciar, em termos quantitativos, a contribuição do projecto para a transformação de algumas situações de partida;
- A diversidade da forma assumida pelos planos dificulta uma análise rigorosa da coerência entre as problemáticas apresentadas na fase de candidatura, os objectivos gerais e específicos estabelecidos, as acções delineadas e as áreas onde o mediador intervém.
- O não estabelecimento nos planos de intervenção dos impactos desejados face aos problemas diagnosticados, a quase inexistência de metas quantificadas por objectivos ou de objectivos iniciais claros que permitissem antever os resultados dificultam uma avaliação mais rigorosa dos resultados alcançados.
- Na maioria dos planos de intervenção não se identificam os recursos disponíveis e os parceiros com capacidade de intervenção nas acções consideradas prioritárias. Se nalguns concelhos esta ausência não tende a ser impeditiva de uma articulação estreita entre as entidades locais consideradas indispensáveis para o sucesso da intervenção, noutros é reveladora da fraca dinâmica que a parceria assume nos territórios de intervenção, comprometendo o bom desenrolar do projecto.

*ii) da caracterização da situação de partida às áreas prioritárias de intervenção*

A comparação entre as problemáticas identificadas nas candidaturas e as áreas de actuação dos planos permitiu constatar um grau de coerência mediano ao nível das intenções no arranque do Projecto, uma vez que embora para a maioria das áreas os planos de intervenção tenham contemplado acções que foram ao encontro das áreas reconhecidas como problemáticas, nomeadamente na Habitação, Educação, Emprego e Formação Profissional, a problemática do estigma e dos estereótipos negativos que caracterizam a relação entre a sociedade maioritária e as comunidades ciganas foi

relegada para segundo plano. Deste modo, assistiu-se, nos planos de intervenção, a um centramento da intervenção na população cigana em detrimento da população não cigana.

Por outro lado, a área do diagnóstico, que não estava identificada nas candidaturas, nem referida na maioria dos planos de intervenção, veio a ocupar um lugar importante na execução dos projectos, traduzindo a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre as populações ciganas nos territórios concelhios e as suas necessidades.

## **A1. Aprofundar os instrumentos de planeamento, monitorização e avaliação**

- Os diagnósticos realizados em praticamente todos os municípios, no âmbito da primeira fase do projecto, podem assumir-se como importantes instrumentos de aferição das prioridades de intervenção e dos impactos do projecto, desde que a sua elaboração se tenha orientado para uma recolha sistemática e de tratamento de dados. O seu aprofundamento, na segunda fase, poderá passar pela sua eleição em plano, no sentido de se ir balizando a intervenção em função de indicadores de resultados mensuráveis, específicos, realistas e temporizáveis, mas também de se ir adaptando a intervenção face aos resultados que vão sendo (ou não) atingidos.
- Face à forma que assumiram os planos de intervenção importa investir no seu desenho e concepção, fornecendo-se orientações mais claras que garantam a sua coerência lógica, nomeadamente através de documentos de suporte para a sua elaboração ou de consultoria técnica. Será, pois, importante que os novos planos fundamentem a priorização de determinadas áreas de actuação; contemplem a identificação dos recursos e dos parceiros com capacidade de intervenção nas acções delineadas; definam os impactos desejados face aos problemas diagnosticados e identifiquem os indicadores para cada resultado esperado. Para algumas áreas será mais fácil estabelecer metas quantificáveis, pois os diagnósticos permitiram dispor dos dados necessários.
- A estrutura adoptada pelos Relatórios Mensais, assumindo-se como um instrumento de avaliação interna, também poderá ser revista para possibilitar uma

melhor sistematização dos resultados e menos uma contabilização de participações e acções. Será necessário definir claramente o que se entende por público abrangido, resultados atingidos e introduzir novos campos como a descrição de constrangimentos e as medidas adoptadas ou a adoptar para os ultrapassar. As coordenações técnicas dos municípios devem também ser interpeladas a preencher estes relatórios com maior rigor e grau de pormenorização, tornando as actividades e os resultados dos projectos mais legíveis.

- No caso dos municípios em que se destaca a necessidade de dar sustentabilidade aos resultados alcançados, ou seja, concelhos onde a população cigana já foi destinatária de outras acções enquadradas no âmbito de outras medidas, seria vantajoso promover uma reflexão conjunta com as entidades envolvidas nessas intervenções, a inscrever em plano, para a discussão dos resultados alcançados, no sentido de se incutir inovação social aos processos e evitar desenvolver acções que já revelaram não ter o efeito desejado.
- Um outro aspecto a considerar na planificação da intervenção seria o próprio plano de formação do mediador em contexto de trabalho, no sentido das acções nesta área assumirem um carácter mais formal e transversal ao longo do projecto (cf. recomendações ao nível da acção formativa).

Como se constatou, o envolvimento do mediador, mas também de algumas entidades locais, na fase inicial de alguns dos projectos, revelaram-se factores críticos de sucesso da intervenção que importa valorizar e disseminar. Este envolvimento tornou possível priorizar as acções a desenvolver, encontrar as melhores soluções para os problemas identificados e os recursos necessários para uma intervenção mais integrada e sistémica. O envolvimento do mediador revelou-se uma peça fundamental, não só em termos dos seus níveis de motivação e responsabilização, mas sobretudo ao nível das soluções que propunha face ao perfil do público-alvo. Neste primeiro ano de projecto, destacou-se também como positivo um dos papéis que alguns dos mediadores assumiram – a mediação facilitativa - e o conhecimento mais aprofundado e próximo dos destinatários ciganos, aspectos que devem ser futuramente rentabilizados. Isto no pressuposto de que a participação dos destinatários em todas as fases do processo assume particular relevância para garantir o seu envolvimento nas actividades e a sustentabilidade da intervenção.

## **B1. Promover a participação na elaboração dos instrumentos de planeamento**

- Envolver activamente o mediador e a população-alvo no planeamento e execução das actividades, procurando-se ir ao encontro das necessidades sentidas e encontrando-se consensos sobre determinadas actividades para as quais a população cigana pode não estar muito sensibilizada;
- Reflectir sobre as metodologias a accionar para promover a participação dos destinatários ciganos;
- Promover a participação das entidades responsáveis pelas áreas sectoriais de actuação do mediador na elaboração do plano de intervenção, discutindo-se a pertinência e adequabilidade das acções em função dos problemas diagnosticados e dos recursos que é possível mobilizar

## **2. A OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO: A REFLEXÃO EM TORNO DA FOCALIZAÇÃO DOS OBJECTIVOS DO PROJECTO E DAS ACÇÕES E O REFERENCIAL DE COMPETÊNCIAS DE MEDIAÇÃO COMO DESAFIO**

O projecto em avaliação sendo promovido pelos municípios (órgãos da administração pública com um leque variado de competências de actuação a nível local), enquadrando mediadores sem experiência profissional ou com percursos laborais pouco continuados nesta área e introduzindo-os num “mundo” de saberes técnicos especializados sem a existência de um referencial de competências suficientemente estabilizado que permita consolidar o seu campo de actuação e identidade profissional, exige algumas considerações prévias.

Por um lado, interessa reflectir sobre o grau de especialização que importa reter para garantir maiores níveis de eficácia da intervenção. Como se constatou, a diversidade de áreas de intervenção dos mediadores vai ao encontro das competências dos municípios. Se o potencial associado a esta heterogeneidade de domínios de actuação tem efeitos indiscutíveis em torno da mobilização concertada dos recursos locais, da visibilidade da sua actuação e da maior probabilidade de continuidade do trabalho desenvolvido, existe, no entanto, um conjunto de factores em discussão que se prendem com a eventual dispersão da sua actuação, dificultando a obtenção de

resultados mais imediatos; e com a menor probabilidade de especialização profissional face ao que acontece com o mediador escolar ou do mediador de saúde.

Por outro lado, para além das práticas de mediação em contextos institucionais serem muito recentes, o mediador municipal ainda o é mais, remetendo-se para uma figura em processo de construção colectiva. Presentemente a sua aceção é bastante heterogénea, bem como as funções que pode e deve assumir o que resulta na multiplicidade de solicitações e de recurso a metodologias variadas. O futuro dos mediadores municipais pode encontrar alguns obstáculos ao nível do seu enquadramento profissional face aos quadros de pessoal existentes nas autarquias e às formas de contratação pública. Para se legitimar o papel do mediador não será apenas necessário enfatizar politicamente a necessária relevância e utilidade social da mediação, aliás, já assumida no âmbito de outros Programas em curso, como o Escolhas. A responsabilidade do reconhecimento profissional da actividade de mediação está também dependente das organizações que enquadram estes profissionais e também da própria mobilização dos mediadores para fazerem fortalecer a sua identidade profissional.

## **C2. Identificar áreas de actuação privilegiadas e estabilizar um quadro mínimo de competências relevantes para a mediação sociocultural**

- Promover uma discussão entre a Equipa Central do Projecto (ACIDI), as Coordenações Técnicas e os mediadores sobre as áreas consideradas mais relevantes de actuação do mediador, no sentido do plano de formação a delinear ir ao encontro das necessidades sentidas e de se ir promovendo algum grau de especialização profissional;
- Enquadrar empírica e conceptualmente o perfil de intervenção do Projecto;
- Perante o baixo peso que assumiram as acções em torno da promoção do diálogo intercultural (cerca de 5%), torna-se relevante inserir em plano iniciativas que visem a melhoria da coexistência interétnica, através de acções dirigidas à comunidade não cigana, que promovam o interconhecimento cultural;
- Fomentar a colaboração entre ACIDI, organizações que enquadram actividade de mediação e os mediadores para o estabelecimento do conjunto de

competências pessoais e profissionais que possibilitem a regulamentação do seu estatuto;

- Estabelecer os parâmetros de avaliação associados a cada competência considerada relevante para a actividade de mediação, no sentido de se proceder a uma avaliação mais rigorosa do desempenho e evolução profissional.

Registou-se um consenso generalizado em torno da necessidade de aprofundamento de competências específicas na área da mediação e de clarificação do conteúdo funcional do mediador para todos os actores envolvidos (mediadores, coordenadores, parceiros), no sentido de se legitimar esta figura do ponto de vista profissional.

No que respeita à dimensão formativa, preconizada pelo projecto, verificou-se a inexistência de concepção de um programa de formação em contexto de trabalho adaptado às necessidades específicas de cada mediador. No entanto, consideram-se adquiridas, tanto pelos mediadores, como pelos coordenadores, as competências básicas para o exercício da mediação e registando-se inclusivamente uma evolução positiva na maioria das competências. O apuramento resultante do Balanço de Competências Final faz sobressair a necessidade de se desenvolver, em contexto de trabalho, competências centradas no conhecimento do funcionamento das entidades locais e no saber trabalhar em equipa, enquanto que ao nível da formação específica seja necessário dar particular destaque à área da mediação.

A valorização diferenciada entre os mediadores e coordenadores técnicos de determinados domínios de competências está relacionada, sobretudo, com a necessidade sentida, consoante os diferentes contextos, de legitimação profissional da figura do mediador passível de ser enquadrado numa organização marcada pela valorização das competências ligadas ao campo da intervenção social e, de legitimação social que permita a sua aceitação e uma maior facilidade de comunicação entre os destinatários ciganos.

## **D2. Promover planos de formação para o mediador em contexto de trabalho e acções de formação para todos os intervenientes, centradas na clarificação da actividade de mediação**

- Elaborar um plano de formação em contexto de trabalho, a concretizar através dos recursos disponíveis pelos municípios e seus parceiros locais. Este plano deve partir de uma discussão dos resultados alcançados com o Balanço de Competências Final, realizado por mediadores e coordenações e delineado em função das competências de cada um e das áreas de intervenção dos projectos;
- Incentivar os municípios para a pesquisa de recursos formativos (de qualificação escolar/profissional), estimulando-se o mediador a integrar percursos de formação para qualificação escolar e abrindo-se a possibilidade de utilizar algumas horas do período laboral para esse efeito;
- Promover acções de formação conjunta entre coordenadores técnicos e mediadores, nomeadamente centrada na clarificação do papel do mediador, tipos de mediação e quais os limites da mediação em caso de conflito;
- Fornecer documentos técnicos de suporte à clarificação do conteúdo funcional do mediador municipal e dos limites da sua actuação junto das coordenações técnicas e das entidades parceiras;
- Disponibilizar um acompanhamento ao mediador que permita aliviá-lo das pressões de que é alvo (fomentar o desenvolvimento de competências de resiliência, gestão das emoções...);
- Promover uma comunidade de prática entre os mediadores que assumiria dois vectores fundamentais: i) os encontros regulares entre mediadores municipais seriam importantes momentos de aprendizagem colectiva, onde a troca de experiências, a diversidade de formações em presença e de enraizamentos profissionais seriam factores essenciais para tornar a sua acção mais eficaz; ii), estes momentos constituir-se-iam como formas de organização e mobilização colectiva, no sentido de fazerem valer saberes e competências específicos, delimitando-se, assim, o campo profissional e fortalecendo-se a coesão e autonomia de um conjunto de profissionais, cuja actuação no âmbito autárquico apresenta especificidades.

No domínio do enquadramento do mediador no contexto de trabalho destaca-se o investimento realizado por muitos municípios para integrar o mediador nas equipas de trabalho e na própria autarquia. Este investimento não foi apenas de ordem material, no sentido de criar condições logísticas para o exercício da actividade, mas também relacional de forma a promover um bom relacionamento interpessoal e reforçar positivamente os mediadores, através do reconhecimento do seu trabalho. Constatase, no entanto, algumas excepções em que os municípios não asseguraram um posto de trabalho ao mediador, ou transporte para este se deslocar aos diversos locais de intervenção.

Do enquadramento do mediador nas autarquias ressalta como impacto positivo a sua integração em equipas de trabalho propiciador de maiores níveis de motivação e de melhoria da qualidade do acompanhamento técnico, na medida em que são incrementadas competências para a intervenção intercultural. Sublinha-se, igualmente, a importância do acompanhamento técnico próximo e sistemático disponibilizado ao mediador, que permite um ajustamento sucessivo da sua actuação às novas necessidades de intervenção e garante mais facilmente os recursos técnicos e logísticos indispensáveis ao desempenho das suas funções.

A separação entre a coordenação e o acompanhamento técnico é também um aspecto positivo a evidenciar, sobretudo, em municípios em que a intervenção abarca diferentes áreas e onde os técnicos de serviço social, no seu trabalho de terreno, mais necessitam da figura do mediador.

## **E2. Garantir o enquadramento do mediador nas autarquias ao nível de condições de trabalho e da sua promoção**

- Garantir aos mediadores as condições de trabalho adequadas;
- Na impossibilidade de se reunirem as condições físicas e logísticas para o exercício profissional, recorrer a entidades parceiras;
- Apostar na promoção interna da figura do mediador municipal

A maioria dos projectos não conseguiu concretizar a totalidade das acções que tinha planeado o que se deve fundamentalmente a três ordens de factores: i) as já referidas

fragilidades existentes ao nível da elaboração dos planos de intervenção; ii) um maior conhecimento das problemáticas decorrente do trabalho de terreno trouxe consigo a necessidade de priorizar outras actividades em detrimento das que tinham sido planeadas; iii) e ainda obstáculos na concretização de determinados objectivos por se ter verificado a inexistência de recursos ou apoios interinstitucionais ou por atrasos na execução de determinados projectos que iriam complementar ou ser complementados pelo projecto mediadores municipais.

A formação do mediador e a promoção do projecto foram áreas não contempladas pelos municípios em sede de planeamento. Considerando o facto de estarmos perante a implementação de um projecto-piloto de formação-emprego estas actividades tornaram-se pertinentes no decorrer do projecto. Por outro lado, se um maior conhecimento das realidades das comunidades ciganas locais impôs nalguns concelhos alterações ao plano inicial, a tomada de consciência da inexistência de informação actualizada sobre as populações ciganas, nalguns municípios, trouxe consigo um investimento considerável neste domínio.

As áreas de intervenção privilegiadas verificaram-se com maior frequência na esfera da educação (23% do total das actividades dos mediadores) e no desenvolvimento de intervenções na área da Acção Social (19%), centradas principalmente no encaminhamento e apoio no acesso aos serviços e direitos sociais. O domínio da educação surge, assim, como aquela onde o reconhecimento da figura de mediador é mais evidenciado e onde se tem obtido efeitos mais visíveis. Privilegiar esta área reflecte-se a nível dos parceiros que efectivamente estão a ser mais mobilizados, nomeadamente a educação e as escolas, as IPSS e as Juntas de Freguesia.

O desenvolvimento de acções no domínio da habitação surgiu também, neste panorama geral, com alguma expressão (14%). O investimento dos municípios nestas 3 áreas não difere substancialmente do que havia sido planeado como resposta aos problemas identificados em candidatura.

Porém, nos domínios da formação e emprego e no diálogo intercultural os municípios, de um modo geral, não conseguiram atingir os seus objectivos. Este desfazamento terá como causa provável dificuldades de intervenção nestas áreas e uma exigência de recursos e parceiros que muitos dos concelhos tiveram dificuldade em angariar. Por

outro lado, a abertura do sistema de oportunidades do lado dos potenciais empregadores encontra-se seriamente comprometida pela existência de estereótipos e práticas discriminatórias no acesso ao mercado de trabalho, exigindo um investimento ao nível do diálogo intercultural que como se sabe é um processo lento.

## **F2. Monitorizar com maior rigor a execução dos planos**

- Os instrumentos de avaliação interna elaborados pelo ACIDI-GACI devem permitir monitorizar com maior rigor a execução dos planos, dada a existência de outras áreas dos planos de intervenção que foram pouco exploradas, nomeadamente no domínio da empregabilidade e da formação profissional, bem como de acções que tenham como destinatários a população não cigana;
- Evitando a multiplicação de instrumentos de avaliação, os relatórios mensais, desde que reformulados, poderiam constituir-se como ferramentas de auto-avaliação no sentido de se garantir o maior cumprimento possível das acções planeadas;
- Este instrumento poderia também permitir avaliar se as mudanças verificadas são provocadas pelo projecto ou o resultado de outros elementos exteriores.
- Não descurar a necessidade de actualização dos diagnósticos já realizados, no sentido de se ir percebendo os resultados que vão sendo atingidos e de se ir adaptando as intervenções;
- Para o conjunto de municípios com menos experiência de intervenção com a população cigana, a necessidade de um acompanhamento mais próximo emerge com alguma acuidade e especificidade em função dos territórios.

Constataram-se algumas falhas na execução das parcerias previstas nas candidaturas e nos planos de intervenção que decorrem das fracas dinâmicas de parceiros locais e/ou de atrasos de execução dos próprios projectos. A este nível, as dificuldades encontradas passam pela inexistência de cultura de parceria no concelho, pela intervenção social no território ser impulsionada e dominada pela autarquia, o desconhecimento por parte das instituições do papel que o mediador pode e deve desempenhar, não tornando a sua figura um recurso organizado do território e ainda a

existência de representações negativas face à população cigana entre algumas entidades locais.

Admitindo-se a menor eficácia de uma intervenção sectorialmente estanque e espartilhada, a aposta para o sucesso do Projecto não pode descurar uma articulação entre entidades com intervenção em áreas sectoriais diferentes, promovendo-se intervenções e respostas socialmente integradas e integradoras.

## **G2. Reforçar as dinâmicas de parceria e de cooperação inter-institucional**

- Promover, entre as várias entidades com responsabilidade nas áreas sectoriais de intervenção do Plano, um entendimento consensual sobre o papel e as funções do mediador e uma partilha de objectivos para que se constitua um fio condutor comum que possa sustentar a implementação do projecto nas várias áreas e fases de intervenção.
- Facilitar as condições para a sustentabilidade futura do projecto Mediadores Municipais nos contextos locais passará por uma forte dinâmica de parceria em torno do projecto.
- Convocar as instituições parceiras que trabalham com o mediador para reflectirem sobre o seu papel e as suas potencialidades, bem como os constrangimentos à acção. Estes momentos de reflexão conjunta assumiriam três objectivos fundamentais: a) potenciar a reflexão conjunta sobre as práticas desenvolvidas; b) transferir o conhecimento e a experiência desenvolvida, nomeadamente através da sistematização da informação e divulgação de boas práticas entre os actores implicados; c) fomentar a dinâmica de parceria.
- Articular com os Centros Distritais da Segurança Social para que as equipas responsáveis pelo acompanhamento a nível local das redes sociais possam dar contributos para uma mobilização mais efectiva das parcerias.
- Constituir as redes sociais como veículos privilegiados de divulgação e concertação das acções dos mediadores, potenciando-se a actualização dos Diagnósticos, Planos de Desenvolvimento Social e Planos de Acção (instrumentos de planeamento das redes) em função do conhecimento mais aprofundado gerado pelo projecto.

- Proceder a um levantamento de projectos Escolhas (desde a 1ª geração) onde a população cigana esteja entre os seus destinatários e fazer um balanço, conjunto com as várias entidades envolvidas, das actividades e resultados, com o objectivo de se divulgarem experiências, já que alguns projectos planearam acções já desenvolvidas nos contextos de intervenção de outros projectos

## **H2. Orientar a intervenção com a população cigana em função da heterogeneidade dos seus perfis sociais**

- Promover e divulgar a figura do mediador municipal e as suas funções junto da população cigana, apoiando-se o próprio mediador na descoberta das competências comunicacionais necessárias para uma explicitação clara do seu papel;
- Criar mecanismos de apoio à participação, sobretudo, em populações com baixas competências escolares e comunicacionais, promovendo-se espaços informais de encontro e discussão e criando-se instrumentos de apoio à manifestação de necessidades e interesses;
- Adequar as actividades, em termos de conteúdos e modalidades de intervenção, ao público-alvo, implica reconhecer a heterogeneidade da população cigana nas suas competências e necessidades específicas e adoptar respostas diferenciadas, flexíveis e adaptadas;
- Evitar o desenvolvimento de acções, sobretudo quando envolvem várias entidades, para as quais as famílias ciganas podem ainda não estar suficientemente sensibilizadas/preparadas para participar, no sentido de se acautelar o reforço dos estereótipos negativos, o acentuar da ideia da resistência à integração e a eventual desmobilização de algumas instituições no desenvolvimento da intervenção.

### **3. IMPACTOS E SUSTENTABILIDADE DO PROJECTO: DO REFORÇO DA COESÃO SOCIAL À NECESSIDADE DE CONTINUIDADE E CONTÁGIO ENTRE PROJECTOS**

Independentemente das dificuldades em torno da avaliação de projectos que incidem sobre fenómenos complexos com multicausalidades não lineares, interessa aqui destacar que o Projecto Mediadores Municipais atingiu os resultados a que se propôs e que independentemente das sinergias activadas a nível local, assistiram-se a mudanças claramente provocadas pelo Projecto. Neste sentido, é possível afirmar que o projecto introduziu inovação social nos territórios onde foi implementado, na medida em que esta noção se caracteriza “pelo seu carácter fora do comum na resolução de problemas que favorecem a melhoria da qualidade de vida de indivíduos, organizações ou comunidades. Pode ter dimensões processuais ou materiais, mas é sempre o resultado do aumento da cooperação entre os actores sociais e assim pressupõe um crescimento das dimensões democráticas que estruturam a vida colectiva e o reforço e alargamento da capacidade de cooperação das redes sociais» (Guerra, 2009: 185).

De facto, os municípios que abarcaram o projecto, dando ou não continuidade à intervenção com a população cigana, encontraram na mediação uma forma de desconstrução de estereótipos e preconceitos e iniciaram ou consolidaram lógicas facilitadoras de percursos de inserção. A abertura do sistema de oportunidades não só para os destinatários ciganos das acções desenvolvidas, mas também para os próprios mediadores revelou como o projecto potenciou efeitos positivos inesperados. De destacar,

- i) O reconhecimento de novas necessidades de intervenção que podem vir a potenciar o aumento da oferta de trabalho dirigida à população cigana (ex.: contratação de auxiliares de acção educativa ou de outros mediadores);
- ii) A identificação, por parte dos técnicos, da necessidade de desenvolverem as suas competências relacionais e interculturais;
- iii) O reconhecimento da figura do mediador como indispensável na facilitação do trabalho de intervenção social;
- iv) O convite endereçado a um mediador para vir a ser Representante do Conselho Consultivo Nacional da Rede Europeia Anti-Pobreza.

Outros efeitos inesperados, mas que não seriam desejáveis prenderam-se, no entanto, em alguns projectos, com os equívocos gerados em torno do papel do mediador, potenciadores de falsas expectativas e desvirtuando a própria filosofia da actividade de mediação, concretamente:

- i) Assumir-se o pressuposto de que o mediador deveria, em primeiro lugar, defender os interesses da entidade para a qual trabalha.
- ii) Utilizar-se o mediador como canal único de comunicação entre os serviços e a população cigana evitando-se desta forma o diálogo intercultural.

Embora estes dois efeitos não sejam exclusivos aos municípios que não renovaram os protocolos eles devem ser lidos como sinais de alerta para a continuidade da intervenção, mas também para novos municípios que venham a integrar este projecto. O Projecto Mediadores Municipais, assumindo-se como estando numa fase piloto e onde 13 dos 15 projectos, iniciados em 2009, se mantêm ao longo do próximo ano, não torna ainda possível uma avaliação sobre o seu grau de sustentabilidade futura, sobretudo, quando este tipo de iniciativas estão muito dependentes de financiamentos públicos.

Para além da questão financeira, uma outra questão emerge para a continuidade do Projecto e que se prende com o enquadramento profissional dos mediadores. De facto, a experiência tem revelado que esta tem sido uma das dificuldades sentidas no âmbito da sustentabilidade de projectos que integram esta figura, condicionando a continuidade no exercício desta actividade, limitando a eficácia da intervenção e a própria formação em exercício. No âmbito do Projecto Mediadores Municipais, alguns responsáveis autárquicos também consideraram necessário reflectir sobre o futuro enquadramento profissional dos mediadores face aos quadros de pessoal existentes e às formas de contratação pública.

A estes dois aspectos, deve também associar-se a questão da forma como, a nível local, algumas das dinâmicas e boas práticas geradas pelo Projecto poderão ser incorporadas e continuadas sem novos apoios. No entanto, e independentemente da forma que o Projecto assumir em termos da futura participação financeira, é de reforçar que o combate à multiplicidade de factores que caracterizam a situação de pobreza e exclusão social de grande parte das famílias ciganas destinatárias do

Projecto, só poderá ser conseguido com a complementaridade de outras medidas estruturais, o comprometimento efectivo das entidades locais, que compõem as estruturas de parceria existentes nos territórios (NLI, CPCJ, Redes Sociais...), e a monitorização da intervenção sectorial pelos vários níveis de gestão distrital, regional e central, no sentido de se garantir os recursos necessários e encontrar novas respostas sociais, que vão muito para além da mera inserção socioprofissional dos indivíduos.

### **I3. Garantir a sustentabilidade da intervenção**

- Para além da necessária regulamentação do estatuto do mediador, poderia equacionar-se formas de criação de uma bolsa de mediadores, afecta a uma organização não governamental que facilitasse a sua contratação por parte dos municípios ou de outras entidades públicas;
- Desenvolver e reforçar a aplicabilidade das respostas sociais e das políticas de intervenção junto das populações ciganas mais desfavorecidas, no âmbito dos diferentes sectores para que as potencialidades do Projecto possam ser maximizadas;
- O conhecimento mais aprofundado sobre as problemáticas sociais evidenciadas nos quinze concelhos, as necessidades sentidas e as acções mais prioritárias a desencadear para dar sustentabilidade à intervenção realizada poderia levar à constituição de um grupo de trabalho para a elaboração de um Plano para a Inclusão Social das Comunidades Ciganas em Portugal;
- Sistematizar todas as boas práticas decorrentes do projecto;
- Elaborar um plano de comunicação que divulgue as boas práticas do Projecto Mediadores Municipais junto dos meios de comunicação social e de entidades nacionais e locais, mas também que possibilite o intercâmbio e o contágio de experiências entre projectos e outros territórios;
- No processo de selecção de novos municípios candidatos seria importante encontrar mecanismos de avaliação do seu grau de preparação para ingressar num projecto que pressupõe o diálogo intercultural.

As experiências realizadas durante este ano, em geral, revelam ser muito promissoras quanto à capacidade de se gerir eficazmente a integração sociocultural das

comunidades ciganas. No entanto, existe o perigo de se considerar o mediador como a panaceia salvadora, à qual vamos atribuindo responsabilidades que recaem, sobretudo, na própria sociedade. O mediador poderá ser um agente de mudança fundamental, mas não deve ser encarado como um substituto do processo de construção do diálogo intercultural.

## ANEXOS

## ANEXO 1: PRESENÇAS FOCUS GROUP

### Destinatários ciganos

Concelho/data	Nome
Idanha-a-Nova, 2.09.2010	Francisco de Assis
	António Vitorino
	Natividade Aires
	Célia Silva
	Pedro Ramos
	Umbelino
	Mariana Rasquilho
Aveiro, 3.09.2010	João Francisco Soares Robalo
	Marco Ramires Silva
	Afonso Rodrigues Robalo
	Nicolau Monteiro Cardoso
	Pedro Miguel Monteiro Cardoso
	Fabiano
	Paulo Maia
Moura, 6.09.2010	Hélio Maia
	António Martinho da Encarnação
	João Constantino Silva Garcia
	José Silva
	José Silva
	Rogério Henrique
	Sérgio Reis
	Raul Carlos Capinha
	Emídio Barão
	Susana Cardas de Oliveira
Dália Ramos Fialho	
Beja, 7.09.2010	Joaquim Ramos
	Joaquim Miguel Canhoto (mediador cursos EFA, 9º ano)
	Domingos Lourenço Silvestre (residente Bº Pedreiras)
	Júlio Ricardo Reis da Silva (residente Bº Pedreiras)
	José Júlio Cabeças da Piedade (residente Bº Pedreiras)
	João Pedro Barão (mediador, Hospital)
Coimbra, 24.09.2010	Jesus (mediador Escola Sta Maria)
	Fernando Mecho
	Onéssimo Maia
	Fátima Cesteiro
	Luís Santos
	José Cesteiro
	Manuel Fernandes
	Maria Lúcia Cabeças Rolas
Leandro Barbosa	

## Coordenações técnica e entidades parceiras

Concelho/data	Nome	Função/Entidade
<b>Idanha-a-Nova, 2.09.2010</b>	Frederico Reis	Coordenador Geral da CMCD
	Daniel Fonseca	Presidente da Junta de Freguesia da Zebreira
	Margarida Moreira	Tesoureira da Junta de Freguesia da
	Gonçalo Costa	Presidente da Junta de Freguesia do Ladoeiro
	Albano Pires Marques	Presidente da Junta de Freguesia de Medelim
	João Jóia	Chefe de Divisão da Acção Social e Educação da CMIN, Coordenador do Projecto Mediadores Municipais
	Sofia Nunes	Assistente Social, Gabinete de Acção Social, CMIN
<b>Aveiro, 3.09.2010</b>	Rosa Marisa Parada	Assistente Social, CM Aveiro, Coordenadora do Projecto Mediadores Municipais
	Guiomar Neves	Adjunta Agrupamento de Escolas de Esgueira
	Andreia Andrade	Educadora Social, Projecto Multisendas, Caritas Aveiro
	Dora Graça	Coordenadora, Cáritas Aveiro
	Catarina Marques	Psicóloga, Fundação CESDA (protocolo RSI)
	Mariana Moura	Psicóloga, SCM Aveiro (protocolo RSI)
<b>Moura e Beja, 7.09.2010</b>	Sónia Guerreiro	Animadora, Projecto Inclusão Pela Arte (Beja)
	Anabela Matado	Coordenadora, Projecto Inclusão Pela Arte (Beja)
	Delphine Attali	Coordenadora, Projecto Encontros, ADCMoura
	Custódia Lopes	Técnica de Serviço Social, CM Moura
	Dina Marques	Chefe de Divisão, Coordenadora do Projecto Mediadores Municipais
	Marina Figueiredo	Técnica de sociologia, CM Moura
	Odete Fialho	Técnica de Ciências Sociais, DASSE, CM Moura
	Laura Rodrigues	Assistente Social, CM Beja
	Maria Ilda Lopes	Assistente Social, CM Beja
	Anselmo	Assistente Social, REAPN
	Fátima Estanque	Directora Técnica, Sementes de Vida, Beja
	Paula Monge	Assistente Social, Equipa de Intervenção Precoce Moura e Barrancos
	Maria Manuel Coelho	Antropóloga, CM Beja
	Carla Santos	Técnica de JSA, CM Beja
	Juvenal	Mediador, Bairro da Esperança

Concelho/data	Nome	Função/Entidade
<b>Sintra e Amadora, 8.09.10</b>	Cláudia Alvarenga	Facilitadora, A Partilha (Amadora)
	Marta Mendes	Técnica de Serviço Social, Casa Seis (Sintra)
	Ana Paula Tomas	Técnica de Serviço Social, CM Amadora
	Dina Moreira	Técnica Superior, Coordenadora Gabinete de Projectos Especiais, CM Amadora
	António Quaresma	Mediador
	Maria do Carmo Relvas	Técnica Superior, CM Amadora
	Liliana Cruz	Técnica Superior, CM Amadora
	Sónia Guerreiro	Técnica Serviço Social, CSSF, Protocolo RSI , Pendão/Queluz
	Maria João Sucesso	Técnica Serviço Social, CSSF, Protocolo RSI , Pendão/Queluz
	Raquel Bispo	Coordenadora Projecto Escolhas Meg@activo, Ass. Olho Vivo
	Flora Silva	Presidente, Ass. Olho Vivo
	João Montes	Mediador
	Margarida Santos	Técnica Superior, DSAS, CM Sintra
	Anabela Paraíso	Coordenadora Técnica, DHA, CM Sintra
	Susana Mesquita	Assistente Social, DHAB, CM Sintra
Carina Maio	Técnica Superior Serviço Social, Junta de Freguesia de Mira Sintra	
Paula Pinho	Técnica Superior Serviço Social, Ag Escolas D.Domingos Jardo (Sintra)	
Isabel Prehaz	Directora adjunta, Ag Escolas Almada Garrett (Amadora)	
<b>Seixal e Setúbal, 8.09.10</b>	Susana Silva	Técnica Superior Gabinete Imigrante e Minorias Étnicas – CM Setúbal
	Rogério Barão	Mediador – CM Setúbal
	Isabel Maria Alves	Técnica Superior GAS – CM Seixal Gab. Acção Social
	Olga Mariano	Mediadora – CM Seixal
	Rui D'Epiney	Director ICE
	Catarina Ferreira	Coordenação GIME – CM Setúbal
<b>Lamego e Peso da Régua 16.09.10</b>	Hugo Ferreira	Técnico co-optado pelo município de Peso da Régua, CPCJ
	Maria José Costa	Assistente Social, Equipa protocolo RSI, SCM
	Sofia Figueiredo	Assistente Social, Equipa protocolo RSI, SCM
	Margarida Anjos	Assistente Social, Coordenadora NLI, Centro Distrital Segurança Social
	Maria João Lima	Técnica Superior de Sociologia, CM Peso da Régua
	Ana Mendes	Assistente Social, Gabinete Acção Social e Habitação, CM Peso da Régua
	Mendes Dias	Subdirectora do agrupamento vertical de Lamego
	Deolinda	Representante do Ministério da Educação na CPCJ de Lamego
	Marina Vale	Vereadora da educação, acção social e cultural da CM Lamego
	Mário Montes	Presidente do CLAS de Peso da Régua
	Andreia Fonseca	Técnica Superior de Sociologia, CM Lamego
Jorge Osório	Vereador, CM Lamego	

## BIBLIOGRAFIA CITADA

BLANES, Ruy Llera (2008), *Os Aleluias – ciganos evangélicos e música*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais.

BONAFE-SCHMITT J.-P., (1992) *La médiation: une justice douce*, Paris, Syros-Alternatives.

BOSSÉ, Y. (2003), De «l’habilitation» au «pouvoir d’agir» : vers une appréhension plus circonscrite de la notion d’empowerment, *Nouvelle Pratique Social*, nº16, pp.30-51.

BRANCO, Francisco (2009), “Acção social, Individuação e Cidadania”, *Cidades, Comunidades e Territórios*, nº17, Lisboa, CET/ISCTE, pp.81-91

CALVET, Núria LLevot (2006), *Prospectiva e Retrospectiva da Mediação Intercultural da Catalunha*, *Portularia*, Vol VI, nº1, Universidad de Huelva, pp. 7-16.

CAPUCHA, Luís et al. (1998) *Grupos desfavorecidos face ao emprego – Tipologias e Quadro Básico de Medidas Recomendáveis*, Lisboa, Observatório do Emprego Formação Profissional.

CARDOSO, Ana (coord.); PERISTA, Pedro; QUINTAL, Eudelina (2006) *Pobreza e exclusão social no concelho de Idanha-a-Nova*, Centro Municipal Cultura e Desenvolvimento.

CASTRO, Alexandra (2006), “*Ciganos, Territórios e Itinerância. Análise de um questionário enviado aos postos da Guarda Nacional Republicana*”, CET/FCT, Texto Policopiado, Novembro 2006.

CASTRO, A. (2007), *Dos Contextos Locais à Invisibilização Política. Discussão em Torno dos Ciclos de Exclusão Habitacional dos Ciganos em Portugal*, *Cidades, Comunidades e Territórios*, 15

CASTRO, Alexandra (2009) “Avaliação das Necessidades dos Municípios na implementação do Modelo Integrado de Actuação com a População Cigana” in *População Cigana em Situação de Precariedade Habitacional: Avaliação das Necessidades dos Municípios na Implementação do Modelo Integrado*, Projecto Coimbra Cidade de Todos. Iniciativa Comunitária Equal, pp. 13-23.

CASTRO, Alexandra (2010) “Ciganos e desigualdades sociais: contributos para a inflexão de políticas públicas de cariz universalista”, *Fórum Sociológico* (a publicar)

CASTRO, Alexandra; MARQUES, Ana Sofia (2005) *Tipificação das situações de exclusão em Portugal Continental*, ISS, <http://www.seg-social.pt/>

CET-ISCTE/ IRIC/ A.Mateus e Associados (2008) *Estudo ‘Contributos para o Plano Estratégico da Habitação (2008-2013)’/ Documento Políticas de Habitação.*

COELHO, Adolfo (1995) [1892], *Os Ciganos em Portugal. Com um estudo sobre o Calão*, Lisboa, Edições D. Quixote.

COSTA, Eduardo Maia (1991), "Comentários do código do processo penal – nómadas ou ... ciganos?", *Revista do Ministério Público*, nº 46, Ano 12º, pp. 163-178.

COSTA, Maria Elisa Lopes (1993) "O povo Cigano em Portugal: contributo para o seu conhecimento", in *Escola e Sociedade Multicultural*. Lisboa: Ministério da Educação, Secretariado Coordenador de Programas de Educação Multicultural, pp. 91-96.

COSTA, Maria Elisa Lopes (1999) O povo cigano e o espaço da colonização portuguesa – que contributos?, in António Gómez Alfaro, Elisa Maria Lopes da Costa & Sharon Sillers Floate (Orgs.) *Ciganos e degredos. Os casos de Espanha, Portugal e Inglaterra, Sécs. XVI-XIX*. Lisboa: Coleção Interface, pp. 49-91.

DEMAZIÉRE, Didier (2009), "Les figures de la reconnaissance professionnelle de la médiation socioéducative", in *Actas do Seminário Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores*, Braga: Universidade do Minho-CIEEd.

DUVOUX, Nicolas (2010) « Un syndrome de la précarité », disponível em [http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20091217\\_autoexclusion.pdf](http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20091217_autoexclusion.pdf)

FREIRE, Isabel; MOREIRA, Maria Alfredo; SILVA, Ana Maria; CAETANO, Ana Paula (2009) "Contextos e Práticas de Mediação Socioeducativa em Portugal" in *Actas do Seminário Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores*, Braga: Universidade do Minho-CIEEd.

FERREIRA, Vítor Matias (2000) "Cidade e democracia. Ambiente, património e espaço público", *Cidades. Comunidades e Territórios*, nº 1, Lisboa, Centro de Estudos Territoriais, pp. 9-35.

FRITZ, Jan Marie (2004), «Derrière la magie-Modèles, approches et théories de médiation» in *Esprit Critique*, vol.06, nº3, pp.9 a 16

FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO (2007) *Retos en los contextos multiculturales. Competencias interculturales y reolución de conflictos*, Serie de Materiales de Trabajo, nº 32, Madrid, FSGin  
<http://www.gitanos.org/publicaciones/retoscontextosmulticulturales/mediacion.pdf>

GABINETE DE GESTÃO EQUAL (2008), «De igual para igual» - Empowerment, inclusão e interculturalidade – Inovação Social para o emprego», Lisboa.

GARCÍA CASTAÑO, F., RUIZ-MATAS, Cristina (2006), «Mediacion Intercultural en Sociedades Multiculturales: Hacia una nueva conceptualización, Portularia, nº6 Granada, Universidad de Granada pp.79-90

GARCÍA CASTAÑO, F., GRANADOS MARTÍNEZ, Antolín, MARTÍNEZ CHICHÓN, Raquel (2006), «Perfil des Mediador y Mediadora Intercultural, Portularia, nº6 Granada, Universidad de Granada pp. 189-243

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (1997), «La Naturaleza de la Mediacion Intercultural», *Revista Migraciones*, nº2, Instituto Universitário de Migraciones, Madrid, Universidad Pontificia de Comillas, pp.125-159.

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (2006), "Modelos de Mediation y su aplicación en mediación intercultural", in GARCIA CASTAÑO, F. (org), *Lecturas para Mediación Intercultural:*

*comprendiendo y construyendo la mediación intercultural*, Portularia, nº6 Granada, Universidad de Granada, pp.115-143

GIMÉNEZ ROMERO, Carlos (2010), *Interculturalidade e Mediação*, Cadernos de Apoio à Formação nº4, Lisboa, ACIDI

GUERRA, Isabel (2001) "Intervenções face à exclusão social urbana: uma luta inglória?", *Cidades. Comunidades e Territórios*, 2.

GUERRA, Isabel (2002), *Fundamentos e processos de uma sociologia de acção: o planeamento em ciências sociais*, Cascais: Principia.

GUERRA, Isabel (2008) "A cidade multicultural e multiétnica. Gestão da diversidade e procura da democracia", in MATOS, A. T. & LAGES, M. F. (coord.), *Portugal: percursos de interculturalidade*, vol.2: «Contextos e dinâmicas», Lisboa, ACIDI, 2008, pp. 97-118

Guerra, Isabel (2009), "Velhos Problemas e Novas Respostas: à Procura da Inovação Social", in *Inovação Social*, Cadernos Sociedade e Trabalho, XII, pp. 179-186

GUILLAUME-HOFNUNG, Michéle (s/d), Le concept de médiation et l'urgence théorique, Cahiers du Cremoc, 35 [www.cremoc.org/articles/medhofnung.pdf](http://www.cremoc.org/articles/medhofnung.pdf)

HELLY, Denise; BARSKY, Robert F.; FOXEN, P. (2003) Social cohesion and cultural plurality, Quebec, Les classiques des sciences sociales. Disponível em : <http://classiques.uqac.ca/>

LEVY, Albert (1997), *Explorer l'espace public*, Laboratoire Théorie des Mutations Urbaines en Pays Développés, Institut Français d'Urbanisme, Marne-La-Vallée, Texto Policopiado.

LEMAIRE, Élise, POITRAS, Jean (2004), « La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation », *Esprit Critique*, Vol.06, nº3, pp.17-29

LUISON, Lucio, VALASTRO, Orazio Maria (2004), «Du processus aux pratiques de médiation, *Esprit Critique*, Vol.06, nº3, pp17-29.

LEVY, Albert (1997), *Explorer l'espace public*, Laboratoire Théorie des Mutations Urbaines en Pays Développés, Institut Français d'Urbanisme, Marne-La-Vallée, Texto Policopiado.

MACHADO, F. L. (2002), *Contrastes e Continuidades. Migração, Etnicidade e Integração dos Guineenses em Portugal*, Oeiras, Celta.

MENDES, Maria Manuel, 2005, *Nós os ciganos e os outros. Etnicidade e exclusão social*, Lisboa, Livros Horizonte, 205 p.

MESIAE, Milan (ed) (2004), Perspectives of Multiculturalism – Western and Transitional Countries, <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001375/137520e.pdf> acedido em 28.09.09.

MOSCOVICI, Serge; PEREZ, Juan António (1999) "A Extraordinária Resistência das Minorias à Pressão das Maiorias" in Vala, Jorge (ed.) *Novos Racismos*, Lisboa, Celta, pp. 103-119.

NUNES, Olímpio (1981), *O Povo Cigano*, Porto, Livraria Apostolado da Imprensa.

OLIVEIRA, Ana, FREIRE, Isabel (2009), *Sobre...A Mediação Sócio-Cultural*, Cadernos de Apoio À Formação, nº3, Lisboa, ACIDI.

OBRA NACIONAL DA PASTORAL DOS CIGANOS (2000), *Projecto Dignidade*, Relatório Final, Lisboa, ONPC.

OLIVEIRA, Ana e Galego, Carla (2005), *A Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção*, Observatório da Imigração, ACIME.

PINÇON, Michel (1981) *Cohabiter - groupes sociaux et modes de vie dans une cité HLM*, Paris, Plan Construction.

REMY, Jean (1998) *Sociologie urbaine et rurale. L'espace et l'agir. Entretiens et textes présentés par Étienne Leclercq*, Paris, L'Harmattan.

RUS, Colin (2006) *The situation of Roma School Mediators and Assistants in Europe* Directorate General IV, Directorate of School, Out-of-School and Higher Education Division of Educational Policies and European Dimension.

WOLTON, Dominique (1997) *Pensar a comunicação*, Algés, Difel.

VITALE, Tomasso (2009) "Sociologia dos conflitos locais contra os Rom e Sinti em Itália. Pluralidade de contextos e variedade de instrumentos políticos", *Cidades. Comunidades e Territórios*, nº 19, Lisboa, Centro de Estudos Territoriais, pp. 65-80.