

Mediação Intercultural no Município do Porto

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.8>

Carla Oliveira

Câmara Municipal do Porto, Porto, Portugal
carlaoliveira@cm-porto.pt

Elisabete Pinto da Costa

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Bruno Prudêncio

Associação Ludotecas do Porto, Porto, Portugal
mediacao.alp@gmail.com

Paula Ferreira

JRS Portugal – Serviço de Jesuítas aos Refugiados, Porto, Portugal
paula.ferreira@jrs.net

Verónica Alves

Associação de Solidariedade e Acção Social de Ramalde,
Porto, Portugal
alves.g.veronica@gmail.com

Patrícia Ribeiro

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-0326-4701>
patriciaoliveiraribeiro@gmail.com

Introdução

Este artigo refere-se à mediação intercultural em contexto municipal. Considera-se a mediação intercultural como uma metodologia de ação social, que tem por finalidade máxima “dotar de poder” aqueles que por circunstâncias várias, de índole económica, social e laboral, não conseguem níveis de inclusão, de coesão e de equidade satisfatórios. Esta inclusão intercultural não se consegue apenas trabalhando com grupos específicos, de alguma forma remetidos para as franjas da sociedade, mas também com as comunidades e os seus diversos grupos, minoritários e majoritários, comprometidos ativamente com um projeto comum de convivência cidadã.

O Projeto de Mediação Intercultural Municipal do Porto surgiu como resposta ao Aviso n.º POISE- 33-2018-06 (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018) referente ao Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI), integrado no Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego. Com este projeto, a câmara visou e continua a visar levar a cabo uma intervenção numa área social em que é necessário dar resposta a problemas associados à integração efetiva das populações das comunidades migrantes e ciganas residentes no município do Porto.

Este capítulo está composto por oito pontos, através dos quais se pretende dar a conhecer a origem, a evolução, a dinâmica do PMMI e, ainda, partilhar resultados e uma breve análise das forças, fraquezas oportunidade e ameaças ao projeto.

Uma vez que o PMMI, tal como foi aprovado em sede de candidatura referida antes, está prestes a finalizar, é também oportuno informar como a mediação intercultural foi implementada no concelho do Porto.

As Minorias no Território Aquando da Preparação do Projeto

Para melhor enquadramento do PMMI importa caracterizar o território à época da candidatura (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018). A análise das populações migrantes e ciganas no concelho do Porto foi feita através da recolha de dados oficiais, que ilustravam a dimensão, o perfil e a evolução destas populações no território. Constatou-se que o Porto era o quarto distrito do país com mais população estrangeira, 3,8% da população residente no Porto era migrante.

No que respeita ao concelho do Porto, em 2016, residiam aí 8.516 imigrantes, sendo que 4.555 eram mulheres. Entre 2008 e 2016, a população estrangeira residente no Porto não sofreu variações substanciais, sendo proveniente de 135 países distintos e concentrando-se em 11 nacionalidades de países terceiros e sete nacionalidades de países da União Europeia (Município do Porto, 2018). Em 2021, a comunidade migrante no Porto rondava os 7.000 cidadãos (Brandão, 2021).

Da procura efetuada em diferentes fontes de dados municipais, não foi possível encontrar dados específicos e atualizados relativamente às comunidades ciganas no concelho do Porto. Alguns dos dados foram disponibilizados por entidades que trabalhavam com estas comunidades. Nesta população encontravam-se 45,6% de pessoas do sexo masculino e 54,4% do sexo feminino. Em relação ao seu grau de escolaridade, 33,8% da população tinha o 1.º ciclo e 22,8% tinham completado o 2.º ciclo de escolaridade. De referir ainda que os 19,9% que não tinha frequentado a escola tinham 34 anos ou mais, e entre os 57 anos e os 80 anos quase todas as pessoas não tinham qualquer escolaridade. Das pessoas não escolarizadas, 66,7% eram mulheres. Apenas 2,2% terminara o ensino secundário (todos homens entre os 21 e os 23 anos de idade). Não havia registo de algum cidadão a frequentar ou ter concluído o ensino superior. Todas as crianças com idade entre os 3 e os 6 anos frequentavam o ensino pré-escolar e não havia registo de crianças com idade inferior a 3 anos a frequentar berçário, creche ou ama. No que concerne à profissão em exercício ou

última profissão desempenhada, 26,5% eram estudantes, 22,8% eram/foram vendedores/feirantes e 20,6% nunca tinha tido profissão. Todavia, a quase totalidade das pessoas que já tinha trabalhado estavam naquele momento desempregadas. Apenas se mantinham profissionalmente ativas 8,8% das pessoas. Em relação à forma de subsistência, 75% das pessoas recebiam rendimento social de inserção, 13,6% recebiam reforma/pensão, 9,8% recebiam ordenado (ou alguém da família recebia) e 1,6% recebiam subsídio de desemprego.

O diagnóstico revelou que, independentemente de se tratar de comunidades migrantes ou de comunidades ciganas, as questões relativas à discriminação eram frequentes e constituíam fonte de vulnerabilidade na integração destes públicos.

Contextualização do Projeto

O município do Porto, convergindo com as orientações da União Europeia e das políticas nacionais para as minorias étnicas e migrantes, definiu a coesão social como uma prioridade estratégica do executivo municipal. Para a sua concretização foi definido um conjunto de políticas locais que visam melhorar a qualidade de vida das pessoas, promovendo uma efetiva inclusão e coesão social da população, designadamente pessoas em situação de sem-abrigo, idosos isolados, vítimas de violência de género e doméstica, crianças e jovens em risco, pessoas com necessidades especiais, comunidades ciganas e migrantes.

Na premissa que a promoção da interculturalidade no concelho é essencial para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, o município do Porto, em 2018, submeteu uma candidatura ao Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. Dessa candidatura aprovada resultou o PMMI do concelho do Porto, com início definido em abril de 2019 e término em março de 2022.

O PMMI visa contribuir para a integração das populações mais vulneráveis da cidade do Porto, designadamente as comunidades ciganas e migrantes, através da mediação intercultural, considerada uma metodologia social que permite estabelecer relações de convivência saudável entre estas comunidades e a população em geral.

O projeto está ancorado numa parceria estratégica e multiterritorial, coordenada pelo município do Porto e estabelecida com quatro entidades dos territórios de intervenção: Espaço T – Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária; Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde; Associação Ludotecas do Porto; e Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal – Associação Humanitária.

Dimensões Estratégicas do Projeto

Tal como apresentadas no documento suporte da candidatura (Município do Porto, 2018), a mediação municipal e intercultural visa levar a cabo uma mudança social em prol de uma comunidade mais inclusiva, através de ações em cinco áreas: (a) educação, (b) emprego, (c) saúde, (d) cidadania e direitos humanos, e (e) associativismo.

Estas áreas foram identificadas aquando do diagnóstico inicial e confirmadas após o início da operacionalização do projeto nos territórios. Apresentamos de seguida uma breve descrição da importância de cada uma das áreas e das principais linhas de ação de mediação municipal intercultural.

Área da educação: reconhecendo a escola como um espaço privilegiado de contactos interculturais, compreende-se a necessidade de sensibilização e formação sobre a interculturalidade. Importa assumir a escola como um local para e da comunidade, um local feito por todos e para todos, onde se pretende derrubar barreiras de exclusão, promover a cidadania e interculturalidade através de um ensino aberto e preparado para a diversidade. Nesta área levaram-se a cabo três ações estratégicas: (a) dar visibilidade à cultura das comunidades migrantes e inserir a cultura cigana na escola; (b) sensibilizar a comunidade educativa, preferencialmente professores, para as minorias existentes no território; e (c) combater o absentismo e abandono escolar (através da interligação da família, escola e outros atores do território).

Área do emprego: o trabalho precário é uma realidade para as populações minoritárias. Esta situação requer uma atenção redobrada ao nível dos direitos e das medidas de segurança. Acresce que o acesso ao mercado de trabalho é condicionado pelo baixo nível de escolaridade, sobretudo das comunidades ciganas. As comunidades migrantes tendem a confrontar-se com a complexidade da aprendizagem da língua, do processo de equivalência académica e da aquisição de competências e contacto com as empresas. No que se refere a uma ou a outra comunidade minoritária, importa sensibilizar as empresas para a diversidade e a oportunidade que esta realidade pode implicar em termos socioeconómicos. A principal ação estratégica nesta área focou-se no estabelecimento de interfaces entre entidades e projetos com os seguintes propósitos: (a) promover competências para a empregabilidade; (b) criar redes de contacto com empresas; e (c) sensibilizar as equipas das empresas para a integração de trabalhadores das comunidades ciganas e migrantes. Neste contexto, foi concebido o projeto *Porto_4_ALL*, um projeto-piloto dirigido às pessoas migrantes, que abrangeu um programa de capacitação para aperfeiçoamento de competências, ações de sensibilização e informação para potenciais empregadores e ações de capacitação e informação para os profissionais da Rede Social do Porto.

Áreas da saúde: a saúde é, muitas vezes, negligenciada por aqueles que têm uma maior dificuldade de inclusão na sociedade, seja por desconhecimento dos serviços disponíveis, seja por défice de informação e/ou meios que lhes permitam procurar apoio e ajuda ao nível da saúde física e mental. Para a inclusão é também necessário cuidar da saúde individual. Importa cuidar das necessidades que se encontram na base da pirâmide para que a satisfação das necessidades de patamares seguintes seja possível e sustentável. Como principais ações estratégicas propôs-se promover a educação para a saúde junto das comunidades ciganas e migrantes a residir no Porto. Para o efeito, implementaram-se oficinas temáticas sobre alimentação saudável, combate ao desperdício alimentar, acessibilidade e navegabilidade online no Serviço Nacional de Saúde, higiene pessoal, qualidade do sono, entre outras.

Área da cidadania e direitos humanos: que direitos? Como aceder a esses direitos? Que deveres? Que normas existem sobre direitos e deveres? O conhecimento do estatuto de cidadão é fundamental para a integração da pessoa na sociedade. Neste domínio, a ação estratégica da equipa de mediadores municipais e interculturais (EMMI) foi definida tendo por referência a igualdade de direitos e de oportunidades. Para o efeito, a EMMI propôs-se realizar atividades de informação e sensibilização, preferencialmente para crianças e jovens, tendo por base os documentos normativos dos direitos humanos, dos direitos das crianças e dos direitos de cidadania.

Área do associativismo: apesar de não estar prevista inicialmente no PMMI, esta dimensão foi considerada fundamental, tendo em conta que as associações são um meio de dar voz e de empoderamento das comunidades. Como ação estratégica neste domínio, a EMMI propôs apoiar atividades de promoção de competências associativas. As atividades estavam focadas, sobretudo, nas comunidades ciganas, porquanto as comunidades migrantes na cidade do Porto organizam-se habitualmente em associações.

Caracterização da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais

Integrada no PMMI, a EMMI é constituída por quatro mediadores, três direcionados para as comunidades ciganas e um para as comunidades migrantes. Esta composição resultou da percentagem de representatividade das referidas comunidades no conselho (nos termos expostos no documento da candidatura de 2018 e na sequência do diagnóstico inicial).

É uma equipa heterogénea e multidisciplinar, diversa ao nível da faixa etária, das habilitações escolares e de experiência profissional. Dois elementos da EMMI são do sexo feminino e dois são portugueses de etnia cigana. Salienta-se que os mediadores não possuíam formação na área da mediação e que a sua capacitação e empoderamento estava subjacente à dinâmica do próprio projeto. Os/as mediadores/as realizaram, entretanto, formação disponibilizada pelo organismo intermédio, Alto Comissariado para as Migrações, e pelo Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto, numa carga horária total de 160 h. A equipa é coordenada por uma técnica da área social da Câmara Municipal do Porto, com uma vasta experiência em intervenção comunitária.

No quadro (Tabela 1) seguinte pode-se consultar de forma sistematizada a caracterização da EMMI.

Tabela 1
Caraterização da
equipa de mediadores
interculturais e
municipais do Porto.

Mediador	Sexo	Idade	Cultura/ etnia	Habilitações escolares	Experiência profissional	Função
1	Feminino	51	Portuguesa	Licenciada em serviço social e pós-graduada em desenvolvimento local comunitário	Gestão de proje- tos, participação em projetos de intervenção	Coordenadora da equipa
2	Feminino	51	Portuguesa	Licenciada em sociologia	Experiência com a comuni- dade migrante residente no município e em projetos de intervenção social	Mediadora da comunidade migrante
3	Masculino	40	Português	Licenciatura em educação social	Ativismo e in- tervenção com comunidade cigana	Mediador da comunidade cigana
4	Feminino	29	Portuguesa	Licenciada em serviço social	Intervenção social junto das comunida- des ciganas e migrantes	Mediadora da comunidade cigana
5	Masculino	28	Português de etnia cigana	A concluir o Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – 9.º ano	Intervenção mediadora na comunidade cigana da sua residência	Mediador da comunidade cigana

Entre o último trimestre de 2019 até ao terceiro trimestre de 2020, a EMMI integrou uma estagiária que estava a frequentar o mestrado em mediação educacional da Universidade do Minho.

Os mediadores assumem-se como facilitadores do diálogo intercultural entre as diferentes comunidades ciganas e migrantes e as instituições públicas ou privadas; são promotores da compreensão e do respeito pelas diferenças culturais e contribuem, através do seu trabalho, para combater e reduzir estereótipos e preconceitos culturais. São elementos potenciadores de colaboração entre as partes envolvidas em processos de mediação (informal ou formal). A EMMI atua nos territórios e em proximidade com as comunidades (minoritárias e maioritária) no reconhecimento de necessidades e na interface entre indivíduos, grupos e organismos, com vista à compreensão e aceitação da diversidade cultural. Trata-se, por isso, de uma ação mediadora de escala local, participativa, pública e privada.

Funcionamento do Projeto e a Atuação do Mediador Municipal Intercultural

O PMMI abarca diversos territórios de intervenção. Como resultado do diagnóstico e do mapeamento participativo foram identificados três territórios de ação para as comunidades ciganas e um território para a comunidade migrante.

Para as comunidades ciganas, a EMMI distribui-se pela zona oriental do concelho (Cercos e Lagarteiro), pela zona central (Ramalde e Viso) e ainda pela zona ocidental (Aldoar e Fonte da Moura). Quanto à população migrante, não foi possível verificar uma concentração territorial da mesma, pelo que para efeitos de projeto abrange-se todo o território municipal.

O trabalho de proximidade da EMMI permitiu articular e potenciar sinergias com os agentes do território e, sobretudo, estar inserida nas comunidades, reconhecendo o perfil, as necessidades, criando pontes de diálogo e laços de convivência intercultural e realizar/apoiar ações de empoderamento dos indivíduos numa lógica de construção de culturas de paz.

No PMMI identificam-se 14 atividades, que foram aprovadas em sede de candidatura (entre um conjunto de cerca de 30 atividades propostas) distribuídas por quatro eixos:

- eixo transversal: (a) serviço de mediação municipal e intercultural (SMMI); (b) capacitação da EMMI; (c) momentos socioeducativos e interculturais; (d) visitas pedagógicas e culturais; (e) espaços de convivência intercultural; (f) ações de promoção com as comunidades alvo da intervenção; (g) avaliação do projeto
- eixo da educação: (h) workshops sobre interculturalidade na educação; (i) pais e interculturalidade; (j) escolas e partilhas interculturais; (k) escola intercultural
- eixo da saúde: (l) sensibilização para a saúde
- eixo da habitação: (m) sensibilização para a não discriminação no acesso à habitação
- eixo mercado de trabalho: (n) pontes interculturais no mercado de trabalho

Assim que a EMMI entrou em funcionamento assumiu como primeira ação o estabelecimento de pontes entre o projeto e os territórios. Para o efeito, os mediadores mapearam parcerias estratégicas e planearam atividades em cooperação com diversos parceiros. De referir que estas parcerias foram úteis para dar enquadramento a outras necessidades entretanto identificadas no decorrer da implementação do projeto, sobretudo no período de confinamento social por causa da pandemia COVID-19.

A metodologia de trabalho adotada para a dinamização das atividades foi, sobretudo, a metodologia de educação não formal, na medida que é a que melhor se adequa tanto aos objetivos a alcançar como às especificidades das comunidades dos diferentes territórios. Quanto às metodologias de ação, a equipa utilizou metodologias participativas, focadas nos sujeitos e grupos, em coerência com a finalidade e os objetivos da mediação intercultural.

Para monitorizar o trabalho decorrente da implementação do projeto, a equipa elaborou um conjunto de instrumentos de registo, planeamento, acompanhamento e avaliação, que lhe permite sistematizar informação para efeitos de análise, preparação e avaliação do trabalho realizado. Estes instrumentos contribuem para que a equipa defina modus de ação idênticos e, principalmente, para a construção (operativa) de um perfil comum entre os mediadores que compõem a equipa. Embora cada mediador tenha a sua personalidade, o que constituiu uma das principais mais valias da equipa, cuidou-se para que todos se enquadrassem na forma de ser e de atuar como mediador municipal intercultural.

A equipa reúne pelo menos uma vez por mês. Porém, no 1.º ano de projeto as reuniões foram realizadas com mais frequência, uma vez que foi preciso construir documentos de apoio à gestão do PMMI. Estas reuniões serviram para os mediadores organizarem trabalho colaborativo e, sobretudo, para desenvolverem conjuntamente a metodologia de mediação para os territórios de ação.

Entre as atividades previstas no PMMI, o SMMI assume particular relevância no município. Este serviço funciona de forma mista, na medida em que está descentralizado pelos territórios e está centralizado no gabinete do munícipe. Isto é, o serviço funciona em itinerância pelos territórios, numa lógica de “porta aberta”, onde nem sempre é necessária marcação prévia. Os atendimentos, as mediações informais e acompanhamentos a serviços tiveram como propósito informar a população dos seus direitos e deveres; prevenir ou dirimir situações de conflitualidade; facilitar a comunicação institucional e a convivência intercultural; empoderar, acompanhar e mediar indivíduos e situações emergentes no território pela facilitação do diálogo entre diferentes grupos culturais e étnicos e diferentes entidades públicas e privadas.

A título de exemplo, através dos acompanhamentos, promoveu-se o reforço dos direitos e a acessibilidade a recursos facilitadores de processos de autonomização. Em específico, na interface com as instituições, visou-se desbloquear a comunicação técnica dos serviços que, por vezes, é inacessível ou de difícil compreensão para o cidadão. Neste processo de acompanhamento, atualizou-se o diagnóstico das necessidades e problemáticas, promoveu-se novos diálogos e, principalmente, desenvolveram-se competências pessoais e sociais. No gabinete do munícipe, o SMMI funciona 1 dia por semana e de forma rotativa. Aí os mediadores partilham informação que permite aos cidadãos acederem a recursos, a equipamentos e serviços, proporcionando condições para o exercício de cidadania e a participação cívica. Tanto em itinerância como no gabinete do munícipe, os mediadores cuidam de promover um espaço e um momento de acolhimento, escuta e reflexão sobre os interesses e necessidades dos cidadãos das minorias, a ainda facilitar informação, acompanhamento e comunicação que permita estabelecer pontes entre estes cidadãos, as instituições e a sociedade em geral.

Ao longo do projeto, o papel do mediador foi-se consolidando junto dos atores locais. Para tal, foi fundamental a estreita articulação com as comunidades e as instituições, o trabalho em rede e a realização de reuniões com instituições parceiras. Neste

território físico, humano, político e cultural foi-se evidenciando o papel do mediador, enquanto facilitador da comunicação e de catalisador junto das populações, o que possibilitou ainda adequar estratégias de intervenção às necessidades das pessoas e dos territórios. O mediador municipal intercultural tem, por isso, um papel ativo, respeitando a multiparcialidade e a isenção, e está atento à realidade que o rodeia.

Importância do Projeto Para as Comunidades

Apresenta-se de seguida o trabalho da EMMI através de atividades que se destacaram nas comunidades, em função da importância que estas constituíram para as populações na construção de culturas de interculturalidade.

No que se refere às comunidades de Aldoar e Bairro Fonte da Moura, num primeiro momento, a prioridade foi confirmar junto das entidades locais as necessidades dos territórios indicadas no diagnóstico inicial, aproveitando para criar sinergias com essas entidades. As novas necessidades, entretanto, identificadas, hierarquizaram outras prioridades para além das plasmadas no diagnóstico inserido na candidatura do PMMI. Esta adaptação resultou do contexto pandémico e dos pedidos dos atores locais. Em consequência, ocorreu também um reajuste das atividades da EMMI. Ora, a ação do mediador é recetiva aos inputs do território e das comunidades e assenta em diagnósticos contínuos e ações participativas.

Neste território o domínio da educação mereceu maior atenção da EMMI. Estabeleceu-se parceria com um agrupamento de escolas e conjuntamente foi delineado um plano de atividades para a comunidade educativa. Assumindo-se como um construtor de pontes e redes colaborativas, o mediador associou ao planeamento e realização das atividades, além de outros atores, a Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal – núcleo do Porto, que tem vasta experiência com as comunidades ciganas e outras populações vulneráveis.

A educação para a interculturalidade foi uma das temáticas trabalhadas com diferentes públicos, como por exemplo: técnicos de intervenção comunitária, docentes e alunos. As ações realizadas tiveram como principal objetivo reconhecer a cultura dos portugueses de etnia cigana, assim como partilhar estratégias que possibilitassem a capacitação dos indivíduos para uma convivência intercultural, assente no reconhecimento e respeito pela diversidade.

Nas comunidades do Cerco do Porto, a área da educação foi também central no trabalho do mediador da EMMI. Neste contexto, o nível de absentismo escolar entre os alunos das comunidades ciganas tende a ser significativo. De referir que o mediador colaborou noutros projetos do Espaço T. A título de exemplo, o mediador participou no projeto *Cerco Alternativo* impulsionado pela Teach for Portugal, em parceria com o projeto *Cercar-TE* (Espaço T) e o agrupamento de escolas desse território. Este projeto dirige-se às crianças e jovens, em particular, da Escola Básica 1 e Escola Básica 2,3 do Cerco, e tem como objetivos gerais: (a) combater o absentismo escolar dos alunos de etnia cigana; e (b) combater a desvalorização ou falta de conhecimento ou crenças

distorcidas da identidade, história e particularidades contextuais das crianças e jovens da comunidade cigana residentes neste território. Também prevê a promoção de momentos e espaços para jogar, brincar, socializar ou apenas “estar”, sem a supervisão direta ou imediata de um adulto. O mediador intercultural colaborou no planeamento e operacionalização das sessões e na criação e dinamização de momentos de diálogo intercultural em contexto de rua. Em concreto, foram realizadas atividades desportivas, de entretenimento, de cariz pedagógico, ações de sensibilização de combate ao absentismo escolar, angariação e distribuição de apoio alimentar, apoio informático a alunos e docentes. Destaca-se que através deste projeto o mediador intercultural adquiriu conhecimentos e experiência em benefício da intervenção de rua. No âmbito do PMMI, o mediador interveio, sobretudo, na mediação entre escola, aluno e família, procurando incentivar a frequência dos alunos das comunidades ciganas nas atividades letivas. Também colaborou na identificação dos agregados familiares em situação de maior vulnerabilidade e na distribuição de apoio alimentar, na dinamização de atividades de grupo para fomentar a socialização dos jovens.

Nas comunidades do Viso e Ramalde, as temáticas que mereceram a atenção da mediadora da EMMI relacionam-se com a cidadania e os direitos humanos em contexto escolar e no Espaço de Cidadania existente na Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde, instituição onde esta ficou colocada. Com a suspensão das aulas presenciais, por força da situação pandémica, a instituição garantiu que um dos principais direitos de cidadania fosse assegurado, disponibilizando apoio escolar às crianças que não dispunham de meios tecnológicos para aceder ao ensino a distância. Estas crianças e jovens estavam integrados nas diferentes respostas sociais da Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde (Casa da Juventude do Viso; Espaço Criança; Protocolo Rendimento Social de Inserção [RSI] e projeto de mediadores municipais interculturais do Porto). Também dois agrupamentos de escolas desse território solicitaram colaboração para que esse apoio fosse disponibilizado para os seus alunos. Este apoio foi fundamental para a manutenção e promoção do sucesso escolar.

No que diz respeito às comunidades migrantes, destaca-se a importância da mediação na criação de relações empáticas, facilitadoras da comunicação e de criação de pontes entre as comunidades e serviços da cidade. Pela mediação pretende-se fomentar um diálogo bidirecional, usando uma linguagem acessível, na descodificação e esclarecimento de códigos culturais, e apoiar na tradução linguística. Foi ainda importante incrementar o conhecimento sobre legislação de estrangeiros e da nacionalidade, por forma a contribuir para a melhoria do desempenho dos técnicos das instituições nesta área específica. Assim, com o apoio prestado aos profissionais pretendeu-se também provocar mudanças culturais nas instituições e serviços. A mediadora intercultural, inserida no Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal – Associação Humanitária, teve um papel fundamental na definição do projeto *Porto_4_ALL*. Este projeto teve como foco o desenvolvimento de competências para a empregabilidade e facilitação na integração no mercado de trabalho das comunidades migrantes.

A população das mulheres migrantes, mais expostas ao isolamento social por razões de ordem cultural, por desenquadramento do contexto escolar ou do mercado de

trabalho, constituiu uma prioridade no trabalho realizado pela mediadora intercultural do Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal. Esta assumiu o papel de facilitadora da compreensão entre diferentes culturas e de aproximação aos contextos de integração. Considerando que a língua do país de acolhimento constitui um fator principal de integração, a mediadora desenvolveu um conjunto de roteiros para aprendizagem funcional do português em contextos informais. Tratou-se de colocar os migrantes em contacto com equipamentos culturais, serviços de administração pública, espaços comerciais, associações e outras dimensões da vida basilares à participação dos migrantes nas comunidades de acolhimento.

No âmbito das intervenções integradas nos territórios e por força da pandemia COVID-19, a área da saúde também adquiriu especial destaque na ação junto das comunidades migrantes. A EMMI desenvolveu, em articulação com a Direção-Geral da Saúde, um conjunto de ações de informação e sensibilização para a adoção de medidas de prevenção e para a desconstrução de mitos relativamente ao vírus. Para o efeito, foram estabelecidos contactos para mobilizar as comunidades migrantes para a testagem gratuita que decorreu nos territórios de intervenção do PMMI. Foram ainda realizadas outras ações com o intuito de informar as comunidades ciganas e migrantes como aceder aos serviços disponibilizados pelo Serviço Nacional de Saúde.

Mediar é criar pontes que facilitem o diálogo, o reconhecimento e o entendimento entre os sujeitos envolvidos em dinâmicas relacionais. Colocando em prática esta premissa da mediação, a mediadora intercultural organizou ações de sensibilização e de formação também dirigidas aos profissionais do Rendimento Social de Inserção, dos serviços de atendimento e acompanhamento social e técnicos gestores de pessoas em situação de sem-abrigo, assim como profissionais de saúde. Estas ações permitiram que estes atores conhecessem melhor aspetos e questões culturais e legais dos migrantes a residir no concelho. Estes momentos foram úteis para dar a conhecer o PMMI e o trabalho da EMMI. Tratou-se de aproximar os serviços aos utentes, porquanto as questões culturais podem constituir-se como fator de constrangimento no acesso aos serviços.

Resultados: Casos Mediados e Ações de Mediação

Os contextos de diversidade cultural constituem espaços naturais para a ação da mediação, enquanto processo que contribui para melhorar a comunicação intercultural, a relação e a integração dos indivíduos presentes num território físico e social.

A mediação intercultural abrange duas vertentes: por um lado assume um cariz preventivo focado na promoção de relações colaborativas e na construção de culturas de paz, por outro lado, assume um cariz remediativo, através da gestão e resolução de conflitos instalados. Nesta dupla vertente foi levado a cabo o trabalho da EMMI e do qual apresentamos de seguida alguns exemplos e resultados.

Mediação com Cidadã Cigana e Técnica do Serviço Administrativo do Tribunal

Uma cidadã da comunidade cigana recorreu à EMMI para pedir apoio para melhor compreender a informação que recebera do tribunal da relação do Porto. Tendo pedido informação a um advogado, esta cidadã referiu continuar a não entender a informação do organismo judicial. A mediadora procurou perceber o assunto para auxiliar a cidadã a melhor interpretar a informação do documento que lhe era apresentado. Perante as questões que foram surgindo no atendimento da mediadora, constatou-se que seria necessário ir ao tribunal para obter mais esclarecimentos. A linguagem técnica era inacessível ao destinatário, o que deu origem a dúvidas e interpretações erradas sobre a informação inicialmente prestada. A mediada manifestou interesse em ser acompanhada pela mediadora, uma vez que se sentia desgastada emocionalmente com o assunto. A presença da mediadora intercultural permitiu facilitar a comunicação entre as partes, utilizando, por exemplo, a técnica do parafraseio para tornar mais simples a comunicação formal adotada pela técnica do serviço administrativo do tribunal. Ao facilitar um diálogo simples e claro e ao criar um espaço de respeito e de confiança, através da ação mediadora, harmonizou-se a relação entre as partes e sanou-se o conflito de comunicação.

Mediação com Jovem Cigana, Pais e Escola

A direção de uma escola de um dos territórios de intervenção da EMMI solicitou ao mediador apoio para saber como atuar no caso de uma jovem de etnia cigana pressionada pelos encarregados de educação a abandonar os estudos a fim de evitar o enamoramento por qualquer jovem da escola. Na visão dos pais, a jovem encontrava-se na idade de noivar. Por sua vez, a jovem desejava prosseguir os estudos e valorizar-se para alcançar um futuro diferente. Todavia, os pais não reconheciam a importância da educação para a emancipação e integração social da filha. Perante esta oposição de interesses instalou-se o conflito entre a jovem e os pais, do qual a direção da escola teve conhecimento. Aqui, o papel do mediador consistiu em refletir com a equipa técnica da escola sobre as causas que desencadearam a oposição dos pais relativamente ao futuro escolar da filha, sobre a cultura cigana face ao casamento das raparigas e auxiliar na construção de estratégias que pudessem alterar a visão dos pais sobre a importância da educação na vida da filha. Para esse objetivo, o mediador intercultural trabalhou tanto com a escola como com a família, criando espaço para o (re)conhecimento e a reflexão acerca da missão da escola, do papel da educação e da cultura cigana. O mediador foi um facilitador da conexão intercultural entre as partes – pais, jovem e escola. A equipa técnica tomou conhecimento de que a mulher da comunidade cigana pode não aceitar “o pedimento” ou o casamento. Este direito de opção da mulher cigana constitui um fator de proteção da mesma. A equipa da escola reuniu com os pais da jovem para os sensibilizar das capacidades da filha e a importância do papel da educação, nomeadamente como fator de afirmação da cultura cigana. A escola apresentou ofertas educativas alternativas ao ensino regular que poderiam incluir o ensino doméstico e, dessa forma, possibilitar que a

jovem prosseguisse os estudos. Em suma, a partir do conhecimento sobre a cultura cigana e da relevância da educação, o mediador trabalhou com a família e a escola, nomeadamente capacitando a equipa técnica para atuar nesta situação ou outras análogas que venham a ocorrer futuramente.

Mediação Numa Situação de um Refugiado Afegão

A mediadora da EMMI conheceu um jovem refugiado do Afeganistão que usufruía de uma bolsa de estudos para frequentar o mestrado. Por motivos de saúde, este estudante não concluiu todas as unidades curriculares e perdeu o direito à bolsa. Para concluir o mestrado, o jovem recorreu ao mercado de trabalho e conseguiu um emprego. Todavia, por causa da pandemia, o jovem acabou por ficar desempregado e sem fonte de rendimento, acumulando um débito avultado de propinas. Na tentativa de obter apoio financeiro, recorreu a diferentes serviços de âmbito social, mas não teve sucesso. Através de um parceiro do Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal, a mediadora intercultural passou a acompanhar o processo e nesse contexto organizou uma reunião com a universidade, com a qual foi possível alcançar um acordo mutuamente satisfatório, que possibilitava ao estudante defender a dissertação até ao final do ano letivo, sem que perdesse o valor já pago em propinas, período durante o qual o estudante encontraria forma de conseguir pagar as propinas em falta. Para o efeito, a mediadora intercultural mobilizou a rede de parceiros do Serviço Jesuíta aos Refugiados e criou uma espécie de *crowdfunding* que permitiu angariar os valores necessários para que o jovem pagasse as propinas, concluísse e defendesse a dissertação. Em suma, com esta atuação pela mediação, não só se solucionou o problema em questão, como se sensibilizou a universidade, os parceiros e pessoas individuais, que se associaram a esta causa, para os problemas que os refugiados podem enfrentar na cidade de acolhimento.

Mediação com Refugiados a Pedido da Segurança Social

O serviço da Segurança Social que trabalha com os refugiados (espontâneos ou que vêm pelos programas de reinstalação) solicitou a colaboração da EMMI. O trabalho realizado pelos mediadores interculturais teve dois propósitos: (a) estabelecer momentos de sociabilidade entre os refugiados, muitos oriundos do mesmo país ou de países vizinhos, de forma a gerar conforto emocional e criação de laços de companheirismo; e (b) informar sobre os diferentes serviços da Segurança Social, como aceder aos cuidados de saúde e a instituições de apoio no processo de integração em Portugal. Pretendia-se que estes encontros tivessem a periodicidade mensal, mas devido a constrangimentos na conjugação de horários e datas os encontros realizaram-se com pequenos grupos ou foram mesmo encontros individuais. A ação da mediadora centrou-se essencialmente na facilitação da comunicação entre os sujeitos e na dinamização dos encontros, para os quais recorreu a práticas de educação não formal. As dinâmicas adotadas permitiram tornar os temas mais acessíveis à compreensão dos refugiados. A avaliação da ação da mediadora intercultural foi positiva, tanto da parte das técnicas como dos participantes. A participação dos refugiados nos encontros teve um impacto que superou as expectativas. De destacar que nesses encontros a solidão, resultante da falta de amigos e/ou conhecidos com quem os refugiados possam conviver e com a qual se debatem no período de integração, foi uma das principais preocupações apresentadas por estes indivíduos.

Este tipo de atividade foi replicado numa estrutura de acolhimento temporário da cidade do Porto, onde residem imigrantes até conseguirem uma habitação própria. Foram realizadas oito sessões com um grupo de cinco imigrantes oriundos da Índia e de Marrocos. Nestas sessões foram trabalhados temas em torno do desenvolvimento pessoal, da aceitação da diferença e a resiliência necessária quando se muda para um país tão diferente, em termos de cultura, religião, formas de socialização, e por aí adiante. Tratou-se de proporcionar um espaço de escuta e partilha de medos e expectativas, mas, sobretudo, de informação sobre a regularização da permanência no país e o acesso a apoios sociais existentes para indivíduos nessa situação. Criaram-se laços de companheirismo e amizade entre os participantes, que passaram a entreajudar-se de forma mais consistente. Ao fomentar a criação de laços, a mediação contribui para a sociabilidade, a autoestima e confiança dos indivíduos e criar pontes de contacto com uma outra sociedade, com valores, regras e formas de estar e de agir distintas daquelas que conheciam do seu país de origem. As instituições com quem a EMMI colaborou reconheceram os ganhos que a ação do mediador pode trazer para as suas equipas, na medida em que permitiram uma melhor interação com os refugiados envolvidos nestas atividades.

Dados de Ações e Processos de Mediação Municipal Intercultural

Como forma de ilustrar os trabalhos da EMMI, apresenta-se dois quadros mais abaixo (Tabela 2 e Tabela 3) nos quais se dá conta de um conjunto de dados sobre o número de atividades realizadas, público envolvido, atendimentos, encontros de mediação, acompanhamentos.

Tabela 2

Atividades e público envolvido entre 2019 e 2021.

Ano Civil	Número de atividades	Público envolvido	Observações
2019	24	611	-
2020	81	1.293	-
2021	132	6.559	Inclui atividades online/número de visualizações

Tabela 3

Processos de mediação intercultural entre 2019 e 2021.

Ano Civil	Atendimentos	Mediações	Encaminhamento	Acompanhamento	Público
2019	112	13	45	41	Não contabilizado
2020	266	10	57	22	151
2021	339	33	91	34	136

Estes indicadores serão sujeitos a um trabalho de análise mais detalhada no futuro. Por agora, pretende-se demonstrar que a mediação existe, tem uma dinâmica própria e envolve vários sujeitos e entidades na gestão das problemáticas identificadas.

Importa realçar que a estes números estão associadas pessoas e vidas que estão no nosso território e fazem parte da nossa comunidade local e nacional.

Avaliação das Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças do Projeto

A meses de terminar a vigência do PMMI, a EMMI efetuou uma análise das forças e fraquezas do projeto, assim como das oportunidades e ameaças detetadas no contexto em que se inserem. Estes dados resultam de uma análise cuidada e partilhada pelos quatro mediadores e a coordenadora da EMMI.

A EMMI identificou cinco aspetos como *forças*: (a) a rede de parceiros formais constituída aquando da candidatura do projeto e que possibilitou a proximidade aos territórios; (b) o diagnóstico participativo sobre as comunidades ciganas e migrantes, parte integrante da candidatura, que contribuiu para o conhecimento inicial das problemáticas e confirmação das orientações estratégicas; (c) o funcionamento descentralizado do SMMI pelos territórios; (d) a composição da EMMI, de natureza interdisciplinar e heterogénea, incluindo mediadores provenientes das comunidades, e com flexibilidade de adaptação às diferentes realidades e territórios; e (e) a capacitação dos mediadores ao longo do projeto.

Como *fraquezas*, a EMMI identificou sete aspetos: (a) défice de capacitação prática, no âmbito da mediação informal e formal, aquando do início do projeto; (b) distanciamento geográfico dos territórios em que os mediadores ficaram colocados; (c) dificuldade dos mediadores criarem sinergias quotidianas por estarem afetos a diferentes territórios; (d) dificuldade de desenvolver trabalho integrado entre diferentes territórios; (e) a abrangência de inúmeras áreas do plano inicial de atividades aprovado, que gerou dispersão de foco e criou constrangimentos a intervenções estruturantes; (f) défice de sinergias e estratégias sólidas, não só externas, mas também internas à câmara municipal aquando da conceção do projeto; e (g) perfil de competências do mediador intercultural insuficiente face aos desafios do território.

No que se refere às *oportunidades* que o contexto pode proporcionar, a EMMI identificou a articulação do PMMI com o plano de desenvolvimento social, nomeadamente a unidade operativa de intervenção com migrantes e minorias étnicas.

Já quanto às *ameaças* que podem surgir do contexto, a EMMI apontou três elementos: (a) desconhecimento do papel do mediador nos territórios e, principalmente, por parte dos técnicos locais; (b) fraca mobilização e participação da população adulta das comunidades ciganas nas iniciativas; e (c) existência nos territórios do PMMI de outros projetos e programas, que, entretanto, surgiram, gerando multiplicidade de respostas ou mesmo sobreposição.

Alguns destes aspetos tiveram, entretanto, resposta e foram ultrapassados, outros aspetos ainda persistem e os mediadores continuam a tentar resolvê-los. O mais importante é a tomada de consciência de que a continuidade e sustentabilidade do projeto pressupõe cuidar desta análise avaliativa.

Ideias Finais

A multiculturalidade está cada vez mais presente na nossa sociedade, exigindo um conhecimento mais aprofundado e interação mais estreita entre culturas. “Apostar na interculturalidade é acreditar que se pode aprender e enriquecer através do diálogo e da convivência com a diversidade” (Sampaio, 2014, para. 1).

O PMMI que se descreve neste capítulo permitiu à Câmara Municipal do Porto, como entidade coordenadora, levar a cabo uma intervenção, não só inovadora, mas também estruturada e integradora. Para tal, o projeto contou com uma equipa que teve um papel fundamental na sua implementação e um conjunto de parcerias com várias entidades que possibilitou o trabalho em rede focado em territórios geográficos e humanos específicos, mas também de alcance concelhio. Não há projetos perfeitos, sobretudo quando os desafios são exigentes e as realidades estão sempre em evoluir. Este foi um projeto que, com as suas forças e aspetos positivos bem como com as suas limitações e insuficiências, permitiu fazer a diferença para pessoas, instituições e territórios. De realçar que o empoderamento não se cingiu aos indivíduos que beneficiaram do projeto, foi também confirmado nos mediadores e pelas instituições que reconheceram ficar mais habilitadas para lidar com a diversidade cultural. Este projeto revela-se uma excelente oportunidade para construir uma *cidade culturalmente inteligente*.

Referências

- Brandão, C. (2021, 14 de junho). *Quem chega ao Porto para viver encontra o lugar onde pertence*. Porto. <https://www.porto.pt/pt/noticia/quem-chega-ao-porto-para-viver-encontra-o-lugar-onde-pertence>
- Município do Porto. (2018). *Projeto de mediadores municipais interculturais do Porto*. Porto. https://www.cm-porto.pt/files/uploads/cms/cmp/76/files/FichaWeb_Mediadores_2022_03_04.pdf
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06
- Sampaio, S. (2014, 4 de abril). *Semana da interculturalidade: Convivência com a diversidade*. JUP. <https://www.juonline.pt/sociedade/artigo/1187/semana-da-interculturalidade-convivencia-com-diversidade.aspx>