

Cátia Sofia Ribeiro Teixeira

GESTÃO DE CONFLITOS E EMPREENDEDORISMO SOCIAL:  
INTERVENÇÃO COM FAMÍLIAS MONOPARENTAIS  
DE UMA HABITAÇÃO SOCIAL MUNICIPAL

Relatório de estágio apresentado à Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, sob orientação do professor Doutor Tiago Guedes Barbosa do Nascimento Neves.

Junho, 2013



## RESUMO

Este relatório traduz a intervenção realizada no estágio profissionalizante do Mestrado em Ciências da Educação realizado no Serviço de Apoio à Família da Câmara Municipal de Lousada, cuja finalidade é apoiar as famílias nas dificuldades sentidas no dia a dia fomentando a sua adaptação à sociedade.

As famílias monoparentais são um dos segmentos contemplados por este serviço. A intervenção teve lugar junto de um grupo de mães de famílias monoparentais residentes numa habitação social municipal. Esta escolha surgiu por se considerar uma forma de família emergente (Garcês & Baptista, 2001; Relvas & Alarcão, 2002 e Wall, 2003), bem como por se tratar maioritariamente de mães sós com filhos, tornando-se em geral famílias mais vulneráveis (Wall, 2003). Esta vulnerabilidade é reforçada pela ineficácia das medidas de apoio às famílias, que se apresentam como instrumentos essenciais não só para a redistribuição de rendimentos mas para a compensação de injustiças sociais (Sousa *et al.*, 2007). A vivência numa habitação social municipal é também consequência da vulnerabilidade e fragilidade económica sentida pelas famílias, num território associado à conflitualidade.

Deste modo, a intervenção pautou-se, por um lado, pela tentativa de criar uma rede social de apoio às famílias e o apoio ao empreendedorismo social como forma de combate às dificuldades económicas; criou-se o Grupo Mulher que através da realização e venda de produtos artesanais promove o conhecimento mútuo, interação com os outros e partilha de objetivos, bem como angariação monetária para auxiliar as famílias. Por outro lado, devido às lacunas de relacionamento interpessoal expressas nos conflitos, realizaram-se sete sessões de formação em gestão de conflitos a fim de dotar as participantes de instrumentos e estratégias de apoio à vida quotidiana.

Ao longo do estágio assumiu-se uma postura etnográfica procurando um lugar de perceção, auscultação e valorização das perspetivas e representações dos sujeitos (Pais, 2002), rejeitando a existência da verdade absoluta. Neste sentido, as técnicas de recolha de informação privilegiadas foram as conversas etnográficas, a análise documental, observação participante, inquérito por questionário, escrita de notas de terreno e análise de conteúdo das mesmas.

**Palavras-chave :** Gestão de conflitos; Empreendedorismo social; Famílias monoparentais; Habitação social municipal.



## **ABSTRACT**

This report reflects the intervention on a professionalizing training for the Master's Degree Program in Education Sciences carried out in the Family Support Service of the Municipality of Lousada, the purpose of which is to support families in day to day difficulties by encouraging their adaptation to society.

Single-parent families are one of the segments covered by this service. The intervention took place with a group single mothers residing in a municipal social housing. This choice has arisen because they are considered an emerging form of family (Garcês & Baptista, 2001; Relvas & Alarcão, 2002 and Wall, 2003), as well as it is mostly single mothers with children that become, in general, most vulnerable families (Wall, 2003). This vulnerability is augmented by the lack of measures to support families, which are essential instruments not only for the redistribution of the income but for the compensation of social injustices (Sousa *et al.* , 2007). Living in a municipal social housing is also a consequence of the economic fragility and vulnerability felt by families, in a territory associated with the conflict.

In this way, the intervention was guided, on the one hand, by the attempt to create a social network to support families and social entrepreneurship as a way of combating the economic difficulties; the “Grupo Mulher” was created (Woman Group), through which performing and selling crafts promotes mutual understanding, interaction with others and goals sharing, as well as earning money to assist families. On the other hand, due to the gaps of interpersonal relationship expressed in conflicts, seven sessions in conflict management were held in order to offer participants instruments and strategies for use in daily life.

Along the training we took on an ethnographic attitude, seeking a place of perception, listening and appreciation the perspectives and representations of the subjects (Pais, 2002), rejecting the existence of an absolute truth. In this sense, the techniques for gathering information that were privileged were ethnographic conversations, documentary analysis, participant observation, questionnaire/surveys, writing and analyzing field notes.

Keywords: Conflit Management; Social Entrepreneurship; Single-Parents families; Municipal social housing.



## RÉSUMÉ

Ce rapport reflète l'intervention effectuée dans la période de formation du Master of Science en éducation qui s'est tenu à des services de soutien aux familles de la municipalité de Lousada, dont le but est d'aider les familles en difficultés d'adaptation favorisant quotidien à la société.

Les familles monoparentales sont l'un des segments couverts par ce service. L'intervention a eu lieu avec un groupe de mères de familles monoparentales vivant dans des logements sociaux municipaux. Ce choix se pose pour l'examen d'une forme familiale émergents (Garcês & Baptista, 2001; Herbes & Alarcão, 2002 et Wall, 2003), et parce qu'il est le plus souvent des mères seules avec des enfants, ce qui rend les familles généralement plus vulnérables (Wall, 2003). Cette vulnérabilité est renforcée par l'inefficacité des mesures de soutien aux familles, qui se présentent comme des instruments essentiels non seulement pour la redistribution des revenus, mais pour l'indemnisation des injustices sociales (Sousa *et al.*, 2007). Habiter dans un logement social municipal est aussi une conséquence de la vulnérabilité économique et la fragilité ressentie par les familles, un territoire associé au conflit.

Subséquentement, l'intervention était basée d'une part, la tentative de créer un réseau social de soutien familial et de soutien à l'entrepreneuriat social comme un moyen de lutter contre les difficultés économiques, a créé le "Grupo Mulher" (Groupe Femmes) en réalisant et en vendant artisanat favorise la compréhension mutuelle, interagir avec les autres et les objectifs de partage, ainsi que la collecte de fonds pour aider les familles. D'autre part, en raison de lacunes dans les conflits interpersonnels qui sont exprimés, il y avait sept sessions de formation en gestion des conflits afin de donner les outils et les stratégies des participants à soutenir la vie de tous les jours.

Tout au long de l'étape suppose une posture ethnographique de la recherche d'un lieu de perception, l'écoute et l'appréciation des perspectives et des représentations des sujets (Pais, 2002), rejetant l'existence d'une vérité absolue. En ce sens, les techniques privilégiées de collecte de données étaient conversations ethnographiques, l'analyse documentaire, l'observation participante, enquête par questionnaire, écrire des notes au terrain et l'analyse de la leur contenu.

**Mots-clés:** Gestion des conflits, l'entrepreneuriat social, les familles monoparentales; Logements sociaux municipaux.



## AGRADECIMENTOS

**Aos meus pais**, por todo o empenho, dedicação, amor e tudo o resto que me proporcionaram. Pela consciência clara de que a Educação, a Formação e a Cultura são ingredientes-chave da vida, do meu crescimento e futuro. Obrigada. Adoro-vos.

À **minha irmã e namorado**, meus exemplos académicos, que apesar de mestres das contas e dos cálculos sempre me apoiaram em tudo. Obrigada pela ajuda no *design* e na revisão deste relatório de estágio.

**Ao Pedro**, obrigada por aturar os maus-humores infernais na hora do estudo e quando pensava não ser capaz. Obrigada pelo apoio e incentivo, por estares ao meu lado e teres acreditado que concluiria esta etapa com sucesso, mesmo quando eu própria duvidava. Amo-te.

À minha restante **família e amigos/as**, por estarem sempre ao meu lado e alegrarem-se com as minhas vitórias.

**Ao meu orientador, professor Dr. Tiago Neves**, orientador sempre presente e disponível, com o seu carácter mediador, ponderado, comunicativo e reflexivo que tanto o caracteriza. Obrigada por não me deixar desistir e por acreditar que conseguiria. Mas acima de tudo, obrigada pela sempre sinceridade que me proporcionou momentos de aprendizagem que levarei como ensinamentos p'ra vida.

Às minhas meninas, **Catarina Silva, Daniela Machado, Diana Freitas e Sara Lima** por me acompanharem nesta caminhada. Obrigada pelos momentos de diversão, gargalhas, sorrisos e apoio incondicional. Obrigada pela amizade e por tudo o que aprendi convosco e ao vosso lado, prometo fazer com que permaneçam na minha vida.

À **Câmara Municipal de Lousada**, na pessoa da vereadora **Dra. Cristina Moreira** pela abertura e disponibilidade demonstrada para a realização do meu projeto de estágio. Um agradecimento especial à minha supervisora local, **Dra. Inês Cardoso**, por me acompanhar em todo o percurso, obrigada pelos conselhos e por me guardar sempre um lugar especial na sua agenda. Também **a todas as famílias** que me disponibilizaram o seu tempo e me abriram as portas de suas casas.

Por último, mas não menos importante, **a todos/as os/as docentes** da FPCEUP que contribuíram para o meu crescimento. Obrigada pelas horas “extras” dedicadas ao ensino, por acreditarem nas Ciências da Educação e por darem tanto das vossas vidas aos/às expirantes a medidores/as socioeducativos/as e da formação.



## ABREVIATURAS

---

<b>APAV</b>	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
<b>CE</b>	Ciências da Educação
<b>CML</b>	Câmara Municipal de Lousada
<b>CPCJ</b>	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
<b>DICAS</b>	Programa para a Diversidade, Inclusão, Complexidade, Autonomia e Solidariedade
<b>DL</b>	Decreto-lei
<b>EMES</b>	Emergence des Enterprises en Europe
<b>EOFSM</b>	Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais
<b>GIP</b>	Gabinete de Inserção Profissional
<b>HSM</b>	Habitação Social Municipal
<b>IPSS's</b>	Instituições Particulares de Solidariedade Social
<b>PER</b>	Programa Especial de Realojamento
<b>RSI</b>	Rendimento Social de Inserção
<b>SAF</b>	Serviço de Apoio à Família
<b>SMAS</b>	Serviço Municipal de Ação Social

---



# ÍNDICE GERAL

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO I: CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO E DA INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO.....</b>	<b>17</b>
1. O CONCELHO DE LOUSADA: UM OLHAR SOBRE A ESPECIFICIDADE DO TERRITÓRIO ..	19
2. DA DIVISÃO DE AÇÃO SOCIAL, JUVENTUDE, ATIVIDADES ECONÓMICAS E TURISMO AO SERVIÇO MUNICIPAL DE AÇÃO SOCIAL.....	20
2.1. <i>O Serviço de Apoio à Família da Câmara Municipal de Lousada.....</i>	<i>24</i>
<b>CAPÍTULO II: O OLHAR TEÓRICO E CONCEPTUAL .....</b>	<b>27</b>
1. COMPREENDER A(S) FAMÍLIA(S).....	29
1.1. <i>Uma nova forma de família: a monoparentalidade emergente .....</i>	<i>31</i>
2. AS POLÍTICAS SOCIAIS DE APOIO À(S) FAMÍLIA(S): INTERVIR ATRAVÉS DE REDES DE APOIO E PARCERIAS .....	34
2.1. <i>O papel do/a profissional na intervenção com a família .....</i>	<i>39</i>
3. A VIVÊNCIA FAMILIAR NA HABITAÇÃO SOCIAL MUNICIPAL .....	41
3.1. <i>As estratégias de gestão de conflitos como instrumento de desenvolvimento pessoal e comunitário da vivência na habitação social municipal.....</i>	<i>46</i>
4. O EMPREENDEDORISMO SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE EMPOWERMENT E CAPACITAÇÃO DOS INDIVÍDUOS .....	52
<b>CAPÍTULO III: PROCEDIMENTOS ÉTICOS E METODOLÓGICOS DA AÇÃO .....</b>	<b>57</b>
1. A ÉTICA E A MORAL IN CONTEXTO.....	59
1.1. <i>O eu investigador/a e o Outro.....</i>	<i>61</i>
1.2. <i>A responsabilidade ética da ação: a ética profissional e os códigos deontológicos .....</i>	<i>64</i>
2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....	67
2.1. <i>Passos metodológicos para o estabelecimento do local de estágio.....</i>	<i>67</i>
2.2. <i>Passos metodológicos para a ação .....</i>	<i>69</i>

<b>CAPÍTULO IV: DO OLHAR À ESCUTA .....</b>	<b>75</b>
1. A (IN)CERTEZA DE UM LUGAR: OPORTUNIDADES E CONSTRANGIMENTOS.....	77
2. OS PRIMEIROS PASSOS NA DEFINIÇÃO DA INTERVENÇÃO .....	80
3. CARATERIZAÇÃO DAS FAMÍLIAS MONOPARENTAIS.....	81
4. DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES: ESCUTAR A VOZ DOS SUJEITOS .....	86
5. AS LINHAS DE AÇÃO DO PROJETO DE INTERVENÇÃO.....	89
5.1. Rede social de apoio à família monoparental.....	90
5.1.1. Desvelando o fracasso da rede social de apoio à família monoparental .....	92
5.2. O Grupo Mulher.....	93
5.2.1. Os (in)sucessos do Grupo Mulher.....	95
5.3. Sessões de gestão de conflitos.....	96
5.3.1. A aprendizagem de estratégias de gestão de conflitos.....	102
5.3.2. Os primeiros sinais de uso de estratégias mais eficazes de gestão de conflitos .....	105
<b>APRECIÇÕES CONCLUSIVAS .....</b>	<b>109</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>113</b>

### Índice de Quadros

**Quadro 1:** Caracterização das famílias monoparentais da habitação social municipal

### Índice de Figuras

**Figura 1:** Esquema da intervenção

## **Índice de Anexos**

**Anexo I:** Organograma dos serviços da Câmara Municipal de Lousada

**Anexo II:** Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais

**Anexo III:** Organização do Serviço de Apoio à Família da CML

**Anexo IV:** Proposta de intervenção apresentada à CML

**Anexo V:** Lista das instituições contactadas para a criação da rede social de apoio às famílias

**Anexo VI:** Planificação das sessões de gestão de conflitos

**Anexo VII:** Questionário sobre o conflito na habitação social municipal

**Anexo VIII:** Questionário de avaliação das sessões de gestão de conflitos



## INTRODUÇÃO

O presente relatório pretende dar conta do trabalho desenvolvido ao longo do estágio da via profissionalizante do Mestrado em Ciências da Educação, do domínio de especialização de Intervenção Comunitária.

A escolha por este domínio académico prendeu-se, por um lado, com o facto do meu percurso académico não ter interrupções uma vez que implicou a inexistência de experiências profissionais. Assim, considerei esta escolha com a melhor opção a fim de me possibilitar um contacto mais profundo e intensivo com a prática profissional. Por outro lado, considero ser a forma mais eficaz de fomentar o conhecimento dos sujeitos, quer pessoas quer instituições, acerca das Ciências da Educação (CE) e das competências dos/as mediadores/as socioeducativos/as e da formação, uma vez que este é ainda um curso em expansão que continua a “lutar” pelo seu lugar e reconhecimento social e académico.

De facto, a presença num determinado espaço poderá abrir portas a um futuro exercício da profissionalidade, pois corroborando Vaz (2009)

“o que o estágio solidamente corporiza é o modo ou modos de articular uma formação de natureza académica com a pertinência de um exercício em contextos de trabalho, legitimado por aquela formação, sendo o estagiário o objecto, mas também o sujeito da adequabilidade desta relação” (ibidem: 58).

Tendo em conta a via escolhida e o domínio em questão, comecei por refletir acerca das áreas que me despertavam mais interesse e, com o intuito de me afastar um pouco da educação escolar e da vida das escolas, perspetivava um estágio na área social e comunitária da intervenção.

Perante a necessidade de escolher um local de estágio integrado no mestrado, a escolha recaiu sobre uma autarquia, a Câmara Municipal de Lousada (CML), contudo esta escolha não surgiu aleatoriamente nem de forma descontextualizada. Decorreu do facto das autarquias adotarem um papel central e relevante no que confere à organização e gestão de áreas educativas, sociais e de apoio à população em geral.

E que melhor escolha que a autarquia da minha área de residência? Se um dos objetivos do estágio é a aproximação a um possível contexto de intervenção, bem como

o de colocar as nossas competências académicas ao serviço de uma comunidade, nada mais lógico do que realizá-lo numa comunidade que também faço parte.

A presença neste contexto resulta, assim, de um processo negociado entre a Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto e a Câmara Municipal de Lousada, em especial na pessoa da vereadora, Dra. Cristina Moreira, que aceitou o meu pedido e se mostrou interessada no estágio.

A minha intervenção integrou-se no Serviço de Apoio à Família (SAF) da autarquia, uma vez que, para além de me despertar interesse, este foi-me apresentado pela Dra. Cristina Moreira como um serviço/projeto “ligado às máquinas” por consequência da acumulação de trabalho dos/as técnicos/as, o que os/as deixava entristecidos/as, falando frequentemente na necessidade de o “ressuscitar”.

Neste sentido, a minha intervenção enquadra-se na postura defendida pelas ciências da educação, que orientou toda a minha ação, espelhada na valorização do outro enquanto pessoa e valorização dos seus saberes, num processo que se pretendeu pautado por aprendizagens mútuas e conhecimentos partilhados.

O trabalho presente neste relatório ambiciona, assim, ser um caleidoscópio das ações desenvolvidas ao longo de aproximadamente seis meses no local de estágio, encontrando-se dividido em 5 capítulos.

O primeiro capítulo dá conta da caracterização do contexto, em primeiro lugar dum olhar sobre a especificidade do território, seguido da caracterização da Câmara Municipal de Lousada e das suas funções, especialmente do Serviço de Apoio à Família onde decorreu o estágio.

O segundo capítulo refere-se ao enquadramento teórico em que são centrais as problemáticas das famílias monoparentais e das redes sociais de apoio, o empreendedorismo social e a vivência do conflito na habitação social municipal.

O terceiro capítulo dá conta dos procedimentos éticos e metodológicos que pautaram a ação dando relevo à posição do outro e aos métodos e técnicas contemplados na intervenção.

O quarto capítulo refere-se ao projeto realizado e às atividades desenvolvidas, tendo em conta as necessidades dos sujeitos. Este capítulo dá conta também dos constrangimentos e oportunidades da ação e analisa alguns resultados observados.

Por último as apreciações conclusivas dão conta das aprendizagens emergentes do estágio, das competências profissionais que possibilitou adquirir, bem como dos projetos futuros que promoveu.

**CAPÍTULO I: CARACTERIZAÇÃO DO CONTEXTO E DA  
INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO**



## 1. O concelho de Lousada: um olhar sobre a especificidade do território

O concelho de Lousada ocupa uma área de 95,98 Km<sup>2</sup> e situa-se na margem direita da região do Tâmega e Vale do Sousa, um território peculiar que resulta do posicionamento entre a Área Metropolitana do Porto e a Região Norte interior do País, partilhando assim fronteiras com os Municípios de Penafiel, Paredes, Paços de Ferreira, Santo Tirso, Vizela, Felgueiras e Amarante.

Os dados mais recentes indicam que Lousada tinha 47 387 habitantes em 2011<sup>1</sup>, distribuídos pelas 25 freguesias, que a constituem. Todavia, a população, não se encontra uniformemente distribuída pelas freguesias que a constituem, sendo a maior Lustosa (4 437 hab.) e menor Santa Margarida (405 hab.).

Lousada é considerado um concelho bastante industrializado, com destaque para a indústria de confeções de vestuário, apesar de ainda manter um cariz agrícola, sobretudo no domínio nos vinhos verdes e lacticínios, com empresas agroindustriais bastante desenvolvidas.

Continua, apesar da sua industrialização, a ser um território com tradições muito enraizadas, refletidas nas atividades artesanais que representam importante expressão através dos bordados, tecelagem em linho, pirotecnia, tamancaria e lotaria, cestaria, doçaria regional e doces típicos, produção vinícola e gastronómica, em contraste com a atração turística fomentada pelas paisagens naturais, o património histórico assente nas estações arqueológicas, igrejas e solares, mosteiros e pontes que remontam a séculos distantes. Existem também as ‘rotas gourmet’, festas e romarias dispostas pelas freguesias que animam o concelho durante todo o ano, em especial, as festas do concelho que se realizam no final do mês de julho<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Segundo informação *online* em: Lousada – Wikipédia, a enciclopédia livre. Retirado a em fevereiro, 25, 2013 de <http://pt.wikipedia.org/wiki/Lousada> [25/02/2013 15:37].

<sup>2</sup> Segundo informação *online* em: O concelho - Câmara Municipal de Lousada. Retirado em junho, 27, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/O+Concelho/Apresentacao/> [27/06/2012 19:05].

## **2. Da Divisão de Ação Social, Juventude, Atividades Económicas e Turismo ao Serviço Municipal de Ação Social**

Segundo a Constituição da República Portuguesa de 1976<sup>3</sup>, as autarquias locais são consideradas “(...) pessoas colectivas territoriais dotadas de órgãos representativos, que visam a prossecução de interesses próprios das populações respectivas” (ibidem: art.227º). No que confere às atribuições e à “(...) organização das autarquias locais, bem como a competência dos seus órgãos, [estas] serão reguladas por lei, de harmonia com o princípio da descentralização administrativa” (ibidem: art.237º).

De modo a assegurar a concretização dos princípios presentes na Constituição, a Lei nº159/99 de 14 de setembro estabelece o quadro de transferência de atribuição e competências para as autarquias locais, “(...) devendo as atribuições e competências ser exercidas pelo nível da administração melhor colocado para as prosseguir com racionalidade, eficácia e proximidade aos cidadãos” (ibidem: art.2º).

Neste sentido, cabe ao município intervir sobre os seguintes domínios:

“(...) a) Equipamento rural e urbano; b) Energia; c) Transportes e comunicação; d) Educação; e) Património, cultura e ciência; f) Tempos livres e desporto; g) Saúde; h) Acção Social; i) Habitação; j) Protecção civil; m) Defesa do consumidor; n) Promoção do desenvolvimento; o) Ordenamento do território e urbanismo; p) Polícia municipal; q) Cooperação externa” (ibidem: art.13º).

É igualmente responsável por construir e apetrechar os equipamentos escolares, elaborar a carta escolar, assegurar transportes e refeitórios escolares, participar no apoio às crianças em fase escolar e gerir o pessoal não docente.

O município deve assegurar os equipamentos de saúde concelhia, apoiar na construção de creches, jardins de infância, lares ou centros de dia para idosos/as e para deficientes, participar e cooperar com instituições de solidariedade social em programas e projetos de ação social de âmbito municipal, designadamente nos domínios de combate à pobreza e à exclusão social.

---

<sup>3</sup> A 25 de Abril de 1974, o Movimento das Forças Armadas auxiliado pelo povo português, derrubou o regime ditatorial. A 2 de abril de 1976, a Assembleia Constituinte, reunida em sessão plenária, aprova e decreta a Constituição da República Portuguesa.

Mas também, assegurar a construção de habitações sociais, fomentar e gerir o parque habitacional de arrendamento social, construir e administrar os quartéis de bombeiros voluntários, municipais e proteção civil.

Cabe-lhe ainda, apoiar as iniciativas locais de emprego e formação profissional, promover o turismo local, promoção de produtos artesanais e das manifestações etnográficas de interesse local (ibidem: art.16º-29º).

No âmbito desta especificidade territorial, a Câmara Municipal de Lousada tem um papel central na promoção da qualidade de vida e oportunidades de acesso e sucesso a esta população. Sendo um órgão autárquico, a CML tem por missão salvaguardar a defesa dos interesses e a satisfação das necessidades da população local, através do desenvolvimento do Município nas diversas áreas referidas.

É nesta lógica que a Divisão de Ação Social, Juventude, Atividades Económicas e Turismo intervém<sup>4</sup>.

Esta divisão surge do documento que determina a Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais (EOFSM, 2012), nomeadamente do Município de Lousada<sup>5</sup>. Neste sentido, o artigo 6º do mesmo documento, determina as competências da referida divisão, cuja missão é

“(…) assegurar a gestão das atividades municipais nos domínios da ação social e inserção profissional, tendo por objetivo a melhoria das condições de vida da população e dos grupos mais vulneráveis, bem como a implementação de programas de construção de habitação social e de procura ativa de emprego para jovens e adultos, a promoção turística do concelho e o desenvolvimento sustentado das suas atividades económicas, e a concretização das medidas adotadas no âmbito da política municipal de juventude” (ibidem: art.6º).

Assim, cabe a esta divisão e seus serviços agregados, participar em programas e projetos de ação social de combate à pobreza e exclusão, em colaboração com outras entidades, bem como detetar as carências sociais da população a fim de propor medidas adequadas, recorrendo e assegurando a parceria com o Rendimento Social de Inserção (RSI), garantir o funcionamento do Banco Municipal de Voluntariado e coordenar o funcionamento da Rede Social do Município.

Em termos específicos, no âmbito da ação social, a referida divisão deve assegurar o atendimento aos/às munícipes que recorram aos serviços, o

---

<sup>4</sup> Cf. **Anexo I:** Organograma dos serviços da Câmara Municipal de Lousada.

<sup>5</sup> Cf. **Anexo II:** Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais.

acompanhamento sistemático e regular às famílias e indivíduos em situação de carência ou de risco, certificar a parceria e o funcionamento da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ), bem como prestar apoio e informação às vítimas de violência doméstica e pessoas com deficiência/incapacidade, nomeadamente a nível social, psicológico, jurídico e de recurso de apoios existentes. Por último, deve promover o estudo, avaliação e intervenção de problemas e perturbações psíquicas em crianças, jovens e adultos/as, com o intuito de melhorar a sua qualidade de vida.

No âmbito da Habitação Social, deve gerir o parque habitacional de arrendamento social, promover a atribuição das habitações sociais disponíveis e o apoio em matéria de habitação aos/às munícipes mais carenciados/as, bem como promover a atualização das rendas apoiadas.

No que respeita ao Emprego e à Formação, a sua função é cooperar com o Instituto de Emprego e Formação Profissional no âmbito do apoio ao emprego e inserção profissional, auxiliando na procura ativa de emprego dos/as munícipes, acompanhando principalmente os/as desempregados/as do concelho na sua reinserção profissional, divulgando ofertas de emprego e impulsionando a participação em ocupações temporárias.

Relativamente ao Turismo, a referida divisão é responsável por organizar a informação turística do concelho, assegurar o atendimento e a gestão do posto de turismo, e também apoiar a promoção do artesanato e da gastronomia, nomeadamente através da organização da Feira de Artesanato e das *Rotas Gourmet*, a par da promoção de atividades económicas pautadas, essencialmente, pela colaboração com os/as empresários/as do setor turístico na promoção dos seus produtos, em programas de valorização, visitas guiadas e apoio em ações de animação.

Por último, no que refere à Juventude, as suas competências prendem-se com a promoção e desenvolvimento de iniciativas de apoio à juventude, assegurar a gestão e manutenção dos equipamentos e espaços destinados aos/às jovens e de ocupação de tempos livres e de lazer, bem como a sua divulgação e promoção. Deve ainda assegurar a formação profissional, as bolsas e iniciativas de emprego e inserção no mercado de trabalho.

A Divisão de Ação Social, Juventude, Atividades Económicas e Turismo, em especial o Serviço Municipal de Ação Social (SMAS) integrado na referida divisão, apresenta-se, assim, como um serviço de intervenção social e comunitária. O SMAS trabalha com diversos segmentos da população, tentando, de facto, abranger todos/as

num ou noutro dos seus projetos. De entre os projetos e serviços que dinamiza destacam-se os seguintes, os quais contactei diretamente: Gabinete de Inserção Profissional (GIP); Comissão de Proteção de Crianças e Jovens; projeto Diversidade, Inclusão, Complexidade, Autonomia e Solidariedade (DICAS); “Flor-de-lis”; Habitação Social Municipal (HSM); Rede Social e Serviço de Apoio à Família.

Em linhas gerais, o GIP tem como função principal apoiar e encaminhar as pessoas que se encontram desempregadas ou que estão à procura de um novo emprego, proporcionando sessões de informação, receção, registo e colocação em ofertas de emprego.

A CPCJ destina-se à proteção de crianças e jovens em situações de risco. A sua função geral é apoiar a criança e o/a jovem em risco e assegurar o seu desenvolvimento e adaptação, intervindo em situações de negligência, maus tratos, abusos, entre outros.

O DICAS visa prevenir o abandono escolar e aumentar o nível de qualificações dos/as alunos/as. Articulado com outros serviços, a intervenção assenta em duas formas de ação, no plano de prevenção primária (3 p's) e no plano psicossocial de intervenção.

O projeto “Flor-de-lis” trabalha, essencialmente, com mulheres vítimas de violência doméstica; as suas funções passam por fornecer apoio psicológico, jurídico e até habitacional em “casas abrigo”.

A Habitação Social Municipal é responsável por alojar famílias carenciadas em habitações sociais, fornecendo também apoios relativamente à comparticipação do valor da renda conforme os rendimentos do agregado familiar.

O projeto da Rede Social tem como finalidade criar parcerias público-privadas, de forma a trabalhar em conjunto com vista ao combate da pobreza e exclusão social e à promoção do desenvolvimento social e local, abrangendo todos os segmentos da população.

Por fim, o Serviço de Apoio à Família tem como objetivo apoiar as famílias nas suas dificuldades do dia a dia fomentando a adaptação aos novos contextos, recursos e necessidades da família, decorrentes das mudanças da sociedade. Destina-se a famílias monoparentais, numerosas, mães/pais solteiras/os, grávidas adolescentes e famílias com portadores/as de deficiência.

## 2.1. O Serviço de Apoio à Família da Câmara Municipal de Lousada

Segundo a Constituição da República Portuguesa (1976), “a família, como elemento fundamental da sociedade, tem direito à protecção da sociedade e do Estado e à efectivação de todas as condições que permitem a realização pessoal dos seus membros” (ibidem: art.67º).

Neste sentido, cabe ao Estado a protecção da mesma, devendo

“(…) a) Promover a independência social e económica dos agregados familiares; b) Promover a criação e garantir o acesso a uma rede nacional de creches e de outros equipamentos sociais de apoio à família, bem como uma política de terceira idade; c) Cooperar com os pais na educação dos filhos; d) Garantir, no respeito da liberdade individual, o direito ao planeamento familiar, promovendo a informação e o acesso aos métodos e aos meios que o assegurem, e organizar as estruturas jurídicas e técnicas que permitam o exercício de uma maternidade e paternidade conscientes; (...) f) Regular os impostos e os benefícios sociais, de harmonia com os encargos familiares (...)” (ibidem: art.67º).

É nesta lógica que se inscreve o Serviço de Apoio à Família<sup>6</sup> da CML. Este serviço encontrava-se inativo o que segundo a instituição não significa menor importância ou preocupação, mas antes uma consequência da acumulação de trabalho dos/as técnicos/as que se reflete na sua dinamização.

Assim, a minha proposta de estágio integra-se no referido serviço que pretende “(...) apoiar a família nos percalços e dificuldades quotidianas, decorrentes das constantes mudanças culturais, políticas, sociais e económicas da sociedade (...) tem como finalidade fomentar a adaptação aos novos contextos, recursos e necessidades (...)”<sup>7</sup> [Online].

O SAF tem como objetivo primeiro “intervir nas dinâmicas familiares tentando manter a coesão da família, de forma a evitar ruturas (...)” (ibidem: online), neste sentido a intervenção passa pelo estimular a organização e coesão familiar; intervir de forma centrada na família; dotar as famílias de conhecimentos mais ajustados a fim de desenvolverem as suas capacidades pessoais.

---

<sup>6</sup> Cf. **Anexo III**: Organização do Serviço de Apoio à Família da CML.

<sup>7</sup> Serviço de Apoio à Família: Câmara Municipal de Lousada. Retirado em dezembro, 13, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AccaoMunicipal/AccaoSocial/servico+apoio+familia.htm> [13/12/2012 15:25].

Este serviço está pensado para segmentos específicos de famílias, aparentemente por se acreditar na sua maior vulnerabilidade, como por exemplo, as famílias monoparentais, numerosas, imigrantes, com necessidades de mediação familiar e escolar e mães adolescentes e/ou solteiras. Porém, seria inexecutável atender a todos estes segmentos da população e, neste sentido, prevaleceu o interesse pessoal despertado pelas famílias monoparentais.



## **CAPÍTULO II: O OLHAR TEÓRICO E CONCEPTUAL**



## 1. Compreender a(s) família(s)

“A família é uma rede complexa de relações e emoções”  
(Gameiro, 1994: 45 *cit in* Garcês & Baptista, 2001: 41)

Os estudos sobre a família ocuparam, ao longo da história, um lugar de grande importância, uma vez que se tornou claro que, a cada estudo, surgiam questões distintas em diferentes espaços e tempos e, neste sentido, o próprio contexto torna-se múltiplo e complexo. Refletir acerca da família é contextualizá-la nas diferentes fases de evolução que conduziram a mudanças, quer quanto à sua definição, quer à sua função social.

A família atravessou diferentes etapas cronológicas e históricas, desde “(...) um modelo inicial patriarcal, no qual a importância do clã determinava de algum modo a estrutura social e económica da sociedade, passámos mais tarde para um modelo nuclear, formado por pais e filhos” (Chinchilla & León, 2004: 36).

Efetivamente, como refere Silva (2001) a menção da palavra família “(...) evoca em nós espontaneamente a representação mental de um grupo de pessoas em que existe um mãe, um pai e as crianças (...) constituem como que um modelo, uma estrutura onde encaixam as famílias que conhecemos (...)” (ibidem: 17).

Porém, a família é como um sistema que se adapta às diversas exigências das diferentes fases da sua evolução (ibidem). Não se considera, portanto

“(...) a família como sistema fechado em si mesmo, mas como complexo actor social, mergulhado em múltiplos processos interactivos com a sociedade em que se insere: nem puramente passiva, nem absolutamente autónoma. Daqui deriva a atenção para as «famílias», mais do que para a «família», no interior de uma sociedade e época determinadas” (Saraceno, 1997: 16).

Interessa conhecer o que se entende por *família* e/ou *famílias*, pois este é, ainda, um conceito em transformação. Um dos primeiros e mais simples indicadores é o facto de viver em conjunto e a partilha do mesmo teto; porém, simultaneamente, este indicador é ineficaz por não contemplar outras relações de parentesco, nem todas as convivências podem ser consideradas nem autodefinirem-se como família (ibidem).

Contudo, no sentido mais abrangente do termo, define-se família como “espaço ao mesmo tempo físico, relacional e simbólico aparentemente mais conhecido e comum (...) a família revela-se como um dos lugares privilegiados de construção social da

realidade, a partir da construção social dos acontecimentos e relações familiares aparentemente mais naturais” (ibidem: 12).

Nesta lógica a família é uma realidade enquadrada em qualquer contexto social e histórico. É um lugar social e simbólico da diferença sexual, onde dois sexos se encontram para conviver e partilhar “(...) a partir do qual se desenvolve a divisão do trabalho, dos espaços, das competências, dos valores, dos destinos pessoais (...) ainda que isso assumam formas diversas nas várias sociedades” (ibidem: 14).

Todavia, a literatura parece consensual no que refere à visão da família como uma importante instituição de construção social, no sentido em que

“(...) representa um modo de agir e pensar colectivo que evoluiu ao longo do tempo em relação com a organização e o funcionamento da sociedade. A família é uma instituição social que regula grande parte do sistema de relações entre as pessoas e destas pessoas com o resto do mundo” (Silva, 2001: 21).

À família cabe, a nível interno “(...) assegurar a protecção material e psicossocial dos seus membros, facilitando o seu desenvolvimento e a sua emancipação; [bem com a nível externo,] favorecer a socialização e a transmissão de cultura” (Garcês & Baptista, 2001: 46).

Segundo a literatura, é essa partilha de visões do mundo e da existência de regras e critérios de convivência que delimita e caracteriza esse mesmo espaço físico de convivência que é a família. Assim, as suas dinâmicas respondem à questão: *quem vive com quem?* E “(...) permitem também distinguir vários tipos – ou estruturas – de famílias, assim como efectuar comparações no tempo ou entre diversas culturas” (Saraceno, 1997: 18). Pressupondo que a estrutura familiar é mais do que a soma dos membros que a constitui, a designação de grupo doméstico ajuda a enquadrar os modelos de socialização, bem como a organização das relações sociais e/ou pessoais/íntimas estabelecidas. Segundo Laslett (1997), existem quatro categorias fundamentais:

“(...) a) os grupos domésticos chamados «sem estrutura», isto é, sem claras relações nem de sexo nem de geração. Neles estão compreendidos geralmente quer as convivências de amigos quer aqueles que vivem sozinhos; b) os grupos domésticos «simples», compostos quer pelos pais com os filhos quer por um único progenitor com filhos, quer pelo casal sem filhos; c) os grupos domésticos «extensos», compostos, não só pelos membros da família «simples», mas também por parentes ascendentes (um avô ou uma avó), descendentes (um neto), ou colaterais

(um irmão/irmã do marido/da mulher); d) os grupos domésticos «múltiplos», em que existem vários núcleos conjugais, vários casais com os seus filhos” (idem *in* Saraceno, 1997: 19-20).

É neste sentido que se revela essencial o estudo sobre as diferentes formas familiares, porque é pertinente para a compreensão do modo como uma sociedade e/ou grupo social se organiza e estabelece relações, atribui significados ao mundo e às suas relações sociais.

### **1.1. Uma nova forma de família: a monoparentalidade emergente**

No processo de evolução da família, as alterações mais recentes prendem-se com a emergência de novas formas de família. Vários são os motivos apontados como razões para esta transformação. Segundo Relvas e Alarcão (2002), devem-se ao facto de atualmente se procurar “(...) um modelo de felicidade, onde ideais como liberdade, igualdade, tolerância, dignidade e justiça social se afiguram como uma possibilidade de vivência quer individual quer do grupo familiar e até colectiva” (ibidem: 251).

Esta ânsia de liberdade de decisão e expressão de igualdade deixa cair o medo sentido pelos “(...) casais [que] hesitavam diante da separação, em parte devido às dificuldades económicas das mulheres que não trabalhavam mas também atendendo aos valores sociais que ainda excluía os divorciados, bem como por causa dos filhos” (ibidem: 262). E, em muitos casos, o casamento é sentido como um fracasso, pois, a grande crítica existente na sociedade, durante muito tempo, assentava na ideia da família “(...) vista como uma entidade natural e biológica (...)” (ibidem: 310).

Durante muito tempo, a sociedade considerava “(...) a família nuclear intacta como a norma a qual, automaticamente, faz considerar todas as outras formas como ‘incorrectas’ (...)” (ibidem: 318). Atualmente, surgem novas formas de família que pela sua incidência deixam de ser consideradas famílias disfuncionais, pois fazer parte duma família monoparental e/ou reconstituída torna-se cada vez mais frequente.

No que refere ao conceito de família monoparental, parece existir consenso entre os autores que se debruçam sobre a problemática da família. De uma forma geral, em sociologia da família e nos estudos de política social entende-se por família monoparental “(...) uma mãe ou um pai a viver sem cônjuge e com filhos dependentes (crianças ou jovens adultos solteiros)” (Wall, 2003: 51).

## A monoparentalidade,

“por se tratar sobretudo de “mães” sós com crianças, são em geral famílias mais “vulneráveis”, quer no plano económico quer do ponto de vista dos cuidados prestados às crianças, e, por isso, representam em muitos países um alvo privilegiado não só de trabalhos de investigação mas também das políticas públicas de apoio às famílias” (ibidem: 31).

Deste modo, as famílias monoparentais encontram-se, geralmente, enraizadas num ciclo vicioso de conflitos, necessidades e falta de apoios, e veem a sua situação inalterável. Daí “(...) resulta que as funções familiares sejam realizadas de forma insatisfatória, tanto nos aspectos mais organizativos (gestão doméstica, protecção dos filhos,...) como nos mais relacionais (gestão de conflitos, estabilidade efectiva)” (Segalen, 1999: 20). Segundo Segalen (1999) estas famílias encontram-se constantemente numa situação de crise, quer normativa, como por exemplo as mulheres assumirem a gestão da vida doméstica e os cuidados de irmãos mais novos, quer não normativa, como uma gravidez adolescente (ibidem).

Segundo Wall (2003)<sup>8</sup> o aumento da monoparentalidade em Portugal pode justificar-se com a “(...) provável relação entre o aumento das uniões de facto em Portugal e o peso crescente dos pais e das mães solteiras” (ibidem: 59), bem como “(...) resultar de uma maternidade assumida em solteiro, da separação, divórcio ou viuvez (...)” (Garcês & Baptista, 2001: 92).

Wall (2003) afirma o seguinte:

“(...) constata-se que as famílias monoparentais no sentido mais lato representam, em 2001, 11,5% do total dos núcleos familiares e 17,9% do total dos núcleos familiares com filhos, observando-se, entre 1991 e 2001, um aumento bastante acentuado do número absoluto e relativo de famílias” (ibidem: 52).

No que se refere às famílias monoparentais masculinas, nota-se um aumento ligeiro, passando de 11,5% para 13,6%, podendo indicar que é “(...) mais provável constituir-se uma família monoparental masculina quando os filhos já não são pequenos” (ibidem: 53).

---

<sup>8</sup> Cf. Wall, Karin (2003). Famílias Monoparentais. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (43), 51-66. No referido artigo, a autora reflete acerca das famílias monoparentais através da informação emergente dos censos de 2001 em Portugal, comparando-a com a de 1991, investigando as alterações mais significativas e apontando algumas justificações para essas alterações.

No entanto, a distribuição das famílias monoparentais não é uniforme em Portugal continental, podendo reconhecer que “(...) o valor mais baixo de famílias monoparentais com filhos de todas as idades encontram-se na região do Tâmega, no Norte (12%, metade do valor encontrado na Grande Lisboa)” (ibidem: 55).

Um dos fatores diretamente relacionado com estes dados é o aumento do divórcio, que remete para o facto de que, “(...) cada vez mais as pessoas escolhem realizar os seus interesses e a sua felicidade em vez de se manterem ligadas ao casamento “para bem dos filhos e da família” (...)” (Silva, 2001: 28).

Outro dos fatores que contribuiu para o aumento das famílias monoparentais é a diminuição da dependência económica da mulher face ao homem, pois cada vez mais as mulheres tentam inserir-se no mercado de trabalho, seja por realização pessoal e/ou sobrevivência económica. Curiosamente, “(...) as mulheres portuguesas são as que mais trabalham em toda a Europa. As razões são de natureza histórica, cultural e económica” (Chinchilla & León, 2004: 16).

Verificou-se ainda, segundo Wall (2003), que as famílias monoparentais têm uma taxa de empregabilidade bastante elevada, verificando-se que “(...) as mães sozinhas participam mais no mercado de trabalho do que as mães a viver em casal (...) [consequência da] existência de situações de vulnerabilidade económica e habitacional” (ibidem: 62).

Porém, devido aos baixos salários da população em geral, juntamente com a discriminação da mulher no mercado de trabalho, “(...) responsável por ainda menores salários para as mulheres, é sobre as mulheres que recai especialmente o ónus da vulnerabilidade [principalmente] nos casos em que o grupo doméstico se encontra à sua exclusiva responsabilidade (famílias monoparentais de mãe) (...)” (Silva, 2001: 32), a fragilidade da família é ainda mais acentuada.

## **2. As políticas sociais de apoio à(s) família(s): intervir através de redes de apoio e parcerias**

Atualmente, o projeto da democracia da sociedade moderna é essencialmente inclusivo, no sentido em que as práticas e valores têm sido marcados por uma política de cidadania, num processo que tende a engrandecer o seu sentido, quer através da contemplação dos direitos, quer através de uma maior abrangência do número daqueles/as que deles beneficiam. A universalização dos direitos sociais de cidadania surge como a última etapa deste progresso, refletida na existência de um sistema de proteção social universal “(...) fundado sobre o princípio dos mesmos direitos para todos (direito à saúde, educação, reforma, protecção face ao desemprego etc.) (...)” (Almeida, 2010: 26), mas também sobre os deveres em contribuir através dos impostos. Todavia, “(...) mais recentemente evoluiu-se de uma situação em que apenas os contribuintes poderiam usufruir de direitos para regimes não contributivos de protecção, por forma a assegurar as condições e garantias mínimas de sobrevivência e de exercício de direitos” (ibidem: 26).

É neste sentido que as políticas sociais e os serviços públicos procuram trabalhar, no intuito de possibilitar a oportunidade de exercício de todos/as dos direitos de cidadania; porém, torna-se essencial refletir sobre o alcance destas políticas e serviços, pois

“(...) para muitos serão não mais do que do plano dos princípios formais, na medida em que “actuam como factores que visam possibilitar o exercício político da cidadania por parte de indivíduos considerados estatutariamente iguais, mas que são, no entanto, portadores de desiguais condições materiais e simbólicas” (Mozzicafredo, 1997 *cit in* Almeida, 2010: 26-27).

Embora todas as políticas tenham uma missão, um destinatário e um resultado previsto, na realidade podem estar mais ou menos distanciadas do esperado porque, por uma lado, a

“(...) fonte de grande desilusão reside precisamente no facto de haver uma distância enorme entre os princípios proclamados (a retórica da solidariedade e da emancipação) e a execução prática das medidas (efeito placebo, regulação dos pobres, *workfare*) [por outro lado,] a própria sociedade (...) não se empenha suficientemente no fortalecimento desses objectivos (...)”

concentrando-se apenas na defesa de interesses particulares ameaçados” (itálico do autor) (Sousa *et al.*, 2007: 86).

Devemos reconhecer que não é exato pensar que a produção de políticas adequadas de combate a um determinado problema seja suficiente para garantir determinados direitos, como por exemplo o direito ao trabalho.

Porém, não podemos esquecer que, apesar de questionarmos a sua exequibilidade prática, as políticas sociais são um instrumento importante do Estado, uma vez que a finalidade é através destas “(...) proporcionar bem-estar e protecção social aos cidadãos e incluem tanto acções de prevenção do risco social quanto de resolução de problemas sociais já declarados” (ibidem: 85).

É relativamente consensual, entre os/as diferentes autores/as que refletem sobre as políticas sociais, que estas se caracterizam, em termos gerais, como orientação para suprir as necessidades dos/as cidadãos/ãs, bem como garantir a redistribuição de recursos aos mais pobres (ibidem).

A pobreza é um fenómeno cada vez mais estudado, despoletando uma cadeia de acções e programas que têm como finalidade o seu combate. Muitas vezes estes programas são financiados e limitados no tempo, não passando de projetos experimentais, fazendo emergir críticas à sua ineficiência e dependetização dos beneficiários destas políticas (ibidem). Contudo, a diferença reside na nova geração de políticas sociais que

“(…) privilegia a inserção social em vez da subsidização do risco, a participação activa dos beneficiários no desenho e aplicação das medidas em vez da submissão passiva às determinações dos técnicos sociais, a personalização da ajuda em vez da massificação, a co-responsabilidade do prestador e do beneficiário na aplicação da medida, a descentralização do desenho das medidas de políticas e a sua gestão partilhada pelas instituições locais, o efeito de proximidade em vez da solicitude distante, a flexibilidade das acções em vez da tipificação das valências e por aí adiante” (ibidem: 87).

Segundo Pierre Rosanvallon (1995: 107 *cit in* Almeida, 2010), o Estado-Providência comportou-se, durante muito tempo, como uma «máquina de indemnizar»,

“(…) e isso revelou-se claramente inadequado para o tipo de situações de risco social que se apresentam hoje em dia, como o desemprego de longa duração ou desemprego dos trabalhadores sem qualificações profissionais. O emprego não existe pura e simplesmente para

certas categorias da população, a não ser que essas pessoas melhorem a sua situação perante os mercados de trabalho o que raramente está ao seu alcance sem qualquer ajuda. Porém, a melhoria desejável da sua situação só é possível se o Estado desenvolver outras políticas distintas das políticas clássicas de garantia de rendimentos (políticas indemnizatórias), políticas que ajudem verdadeiramente as pessoas a (re)inserir-se na sociedade (...) Inserção passou a ser uma palavras-chave” (idem *cit in* Almeida, 2010: 93).

Porém, como referem Chinchilla e León (2004), é necessário que as medidas de apoio às famílias “(...) deixem de ser consideradas meros «subsídios» para converter assim a instituição familiar numa realidade social de pleno direito” (ibidem: 52), numa lógica de encarar estes apoios “(...) como um investimento de longo prazo com um claro «retorno sobre o investimento» e nunca como subsídio ou apoio” (ibidem: 53).

Mas o que significa e implica inserir? Pressupõe-se que algo ou alguém está excluído/a e, por essa razão, necessita de ser inserido(a)/incluído(a). Para Bruto da Costa (*in* Almeida, 2010) a noção de exclusão está relacionada com a (in)acessibilidade ao conjunto de sistemas sociais básicos, que considera serem de 5 domínios: social, económico, institucional, territorial e de referências simbólicas, podendo contudo, determinado indivíduo estar excluído em relação a um determinado sistema básico e incluído em relação a outro, determinando assim o grau de acesso à cidadania.

A maior vulnerabilidade encontra-se no acesso ao *sistema económico*, que se traduz na necessidade de auferir um rendimento do trabalho ou do sistema de segurança social, como o apoio no desemprego, o rendimento social de inserção, entre outros. Esta fragilidade reflete-se no *sistema institucional*, limitando o acesso a um conjunto de medidas que constituem o estado-providência, bem como no *sistema territorial*, uma vez que são famílias que residem em habitação social municipal devido às suas parcas condições de fazer face a um mercado de arrendamento normal, o que confere “(...) a concentração, num espaço territorial, de vários domínios de exclusão, desemprego, insucesso escolar, baixas qualificações, toxicodependência (...) [e] tem como consequência a potenciação de fenómenos segregacionistas e auto-degenerativos” (ibidem: 32-33).

Porém, exclusão não é necessariamente o oposto de inclusão; como referi, podem coexistir simultaneamente.

Segundo Sousa *et al.* (2007), o referido conceito aplicado às políticas sociais é mais do que mero direito de subsistência pois reconhece ao sujeito o seu papel positivo na sociedade, pois, como refere Castel (1995),

“(…) não se trata apenas de um direito a (sobre)viver mas também a viver em sociedade. Ao considerar os indivíduos como cidadãos activos e não apenas como assistidos, introduz-se uma filosofia de cidadania que estava afastada na clássica relação paternalista entre Estado e assistido, geradora de dependência e pela qual este último se tende a tornar um sujeito subordinado” (idem *cit in* Sousa *et al.* (2007: 93).

É neste segmento que o Estado passa de uma postura passiva de atendimento aos sujeitos para uma nova abordagem que se prende com uma postura mais ativa, quer por parte do Estado quer dos/as cidadãos/ãs porque “(…) a intervenção baseia-se em projectos, utilizando o princípio da gestão por objectivos e partilhando a responsabilidade pela realização (...) o cidadão torna-se um agente activo e competente com quem o Estado negocia o formato das medidas (...)” (ibidem: 94).

Assim, a “obrigação da inserção” não cabe ao sujeito mas também à sociedade; logo, “(…) as obrigações são recíprocas: uma responsabilização do beneficiário considerado actor do seu próprio futuro e uma obrigação de meios por parte da sociedade (...)” (ibidem: 93).

Nesta lógica as políticas sociais funcionam como um instrumento essencial, para além da redistribuição de rendimentos, para a compensação de injustiças. Porém, “(…) tal não significa que as políticas sociais constituam, por si, um mecanismo de auto-regulação do sistema social – procedendo à correção automática das desigualdades (...)” (Richard Titmuss *cit in* Sousa *et al.*, 2007: 87).

As famílias monoparentais são o espelho dessas desigualdades decorrentes da conjuntura mundial económica que atravessamos, pois para além do facto de existir apenas um adulto responsável na família, estas “(…) crises económicas fazem aumentar a pressão sobre as políticas sociais, designadamente aquelas destinadas a compensar as perdas de rendimentos da população desempregada (...)” (ibidem: 89).

Nesta lógica, a intervenção em rede e as parcerias apresentam-se como uma alternativa interessante de combate das dificuldades, pois esta abordagem de trabalho permite uma “(…) acção integrada que põe em comum recursos com vista a atingir determinadas finalidades, como partilhar pertenças, fazer circular informação, produzir ajudas, mobilizar capital social, ligar os agentes económicos ou controlar as políticas públicas” (ibidem: 97-98). Esta abordagem de trabalho tornou-se um instrumento de apoio aos sujeitos, bem como às instituições responsáveis por prestar ajudas, uma vez que se pode ajuizar melhor as necessidades dos sujeitos, gerir a capacidade de recursos

e mobilizar mais agentes para apoiar nos objetivos da rede e parcerias numa ação mais planificada e coordenada.

Muitas destas parcerias que constituem a rede de apoio têm como finalidade auxiliar os sujeitos ao nível das ajudas materiais, porque as mais graves e imediatas necessidades das famílias têm a ver com os bens de primeira necessidade, como a alimentação e o vestuário.

Deste modo, a intervenção centra-se “(...) no combate à situação de pobreza (melhoria da situação habitacional, arranjar um emprego estável e receber mais apoios), atribuindo um lugar secundário a propósitos focados no funcionamento e organização das famílias” (ibidem: 53). Porque, na realidade, como é que se pode “exigir” às famílias participarem numa intervenção ao nível do *empowerment* quando não têm o que comer, ou passam privações graves ao nível da alimentação? Esta satisfação das necessidades mais básicas “(...) é algo que deve ser efectuado sempre que necessário e não pode ser subestimado” (ibidem: 80).

Numa lógica distinta de intervenção, pautada por uma certa oposição à subsidiodependência e da ajuda prática de apoio em géneros, bens e/ou dinheiro, pode também passar por facilitar o acesso a determinados serviços, contribuindo para estabelecer uma relação de confiança entre os sujeitos e os/as profissionais. O dia a dia marcado pelo *stress* proveniente da situação difícil que atormenta as famílias faz com que lhes pareça inútil pensar-se na participação em programas de apoio que não resolvam de imediato os seus problemas, encontrando-se pouco disponíveis a participar, bem como pouco interessadas. Assim, cabe ao/à profissional de alguma forma contornar tal situação, na medida em que “(...) só depois de alguns problemas imediatos e práticos das famílias estarem resolvidos é que elas têm tempo, físico e emocional, para se envolverem e empenharem em processos de mudança mais intensos” (ibidem: 76).

Na generalidade, os/as profissionais recorrem à valorização das histórias de vida da família de modo a elaborar um diagnóstico sobre as possíveis causas e desocultar as suas necessidades.

A auscultação do/a profissional das histórias de vida da família, é por norma, realizada com a presença, apenas, de um elemento da família e “é através deste sujeito que os profissionais recolhem a informação e fazem o diagnóstico do grupo familiar [deste modo, a família é, apenas,] avaliada a partir de um dos seus elementos, falhando a análise das interações familiares” (ibidem: 63).

Neste sentido é importante que, sempre que possível, o/a profissional se desloque ao território dos sujeitos, uma vez que estas deslocações

“(…) são interpretadas pelas famílias como indicadores de preocupação e proximidade dos profissionais. Em simultâneo, constituem uma oportunidade de conhecer as famílias no seu meio geográfico, social e emocional. Além disso, trata-se de um procedimento que evita às famílias os custos de deslocação à instituição, retira o estigma de ter problemas (porque foi à instituição), ao mesmo tempo que mostra que os profissionais querem ajudar e compreendem a família” (ibidem: 78).

## **2.1. O papel do/a profissional na intervenção *com* a família**

“Não há duas famílias iguais embora todas sejam famílias” (Garcês & Baptista, 2001: 44).

No processo de intervenção com a família, o/a profissional, aquando do contacto com as famílias, não se deve deixar influenciar pela

“(…) representação antiga da família “normal” em relação à qual as outras seriam classificadas de “famílias de risco ou patológicas”. A família de hoje deve então ser encarada no plural – as famílias – no sentido em que é constituída por variadas formas que têm em comum serem “um grupo de pessoas ligadas por laços de parentesco cujos membros adultos assumem a responsabilidade de cuidar das crianças” (...) nem sempre partilham a mesma residência, nem sempre as crianças são filhas(os) dos adultos da família, nem sempre os adultos são de sexos diferentes, etc” (Silva, 2001: 31).

Na intervenção, o papel central é ocupado pela família, embora o papel do profissional seja importante, este “(...) tem como competência ser um catalisador de mudança (identifica e amplia); [a família] é especializado[a] na sua vivência e tem competências para evoluir. Nesta linha, enfatizam-se as competências da família (...)” (Sousa *et al.*, 2007: 41).

Nesta perspetiva, o/a profissional é quem dirige a intervenção, mas não é o/a responsável pelas soluções; nesta lógica de ação, as famílias são vistas e tratadas como conhecedoras do melhor para si, com competência para decidir. Por isso, os/as profissionais auxiliam nessa reflexão e reconhecimento das suas competências, porque “(...) em vez de serem especialistas em prescrever, têm de se tornar capazes de

mobilizar competências [das famílias], (...) como forma de responder a um problema que faz a família sentir-se bloqueada” (ibidem: 68-69). Assim, espera-se, como refere Rojano (2004) (idem *in* Sousa *et al.*, 2007) que os/as profissionais sejam «terapeutas cidadãos», adotando diversas formas de ação social em parceria com a comunidade.

Neste sentido de ação, o/a profissional expressa a consciência da existência, simultaneamente, de competência e incompetência das famílias, uma vez que recusa o mito da família normal, feliz e harmoniosa, admitindo a possibilidade de em distintas fases da vida as famílias se depararem com determinados problemas que as fazem bloquear, sendo a ajuda do/a profissional essencial na procura das melhores soluções.

Deste modo, os sistemas de apoio às famílias são uma parte importante no contexto familiar, no sentido de “(...) não resolver os problemas, mas activar as competências das famílias; reenquadrar as relações familiares em termos mais positivos (não porque é mais verdade, mas porque é igualmente verdade); não pensar na solução, mas explorar as alternativas disponíveis (...)” (Sousa *et al.*, 2007: 70).

### 3. A vivência familiar na habitação social municipal

A compreensão do contexto de intervenção é preocupação primeira do/a investigador/a. Qualquer que seja o fenómeno social a estudar, este irá ser entendido à luz do contexto onde está a ser observado. Mesmo que influenciado pelas dinâmicas globais da sociedade, cada contexto é único e reflete a sua especificidade.

No que diz respeito à vivência familiar, o contexto exerce influência na sua dinâmica interna bem como na forma da família lidar com o mundo exterior. Em especial, a vivência numa habitação social municipal arrasta consigo algumas especificidades.

A terminologia de *habitação social* não reúne consenso na literatura sobre a problemática do alojamento<sup>9</sup>, porém embora a sua nomenclatura possa ser discutível trata-se de designar

“(…) um tipo específico de configuração social, no qual o bairro [ou habitação social] aparece não só como unidade territorial urbana mas também como quadro social denso e multifacetado e, ainda, como categoria simbólica de referência social identitária, muito em especial para a população local, mas também para o exterior, embora segundo modalidades distintas” (Costa, 1999: 492).

De facto, conforme Conceição (2002), “(…) não é uma simples questão terminológica. Trata-se da afirmação de um conjunto de pressupostos teóricos sobre o melhor modo de descrever a situação habitacional, ao mesmo tempo que se trata de uma questão política central (...)” (ibidem: 21).

Todavia, várias são as definições a que podemos recorrer para explicitar o significado do conceito de habitação social. Segundo António Pinto é uma “(…) «habitação de custos controlados, com características dimensionais e técnicas máximas, definidas estas para garantir que, dentro dos níveis de preço compatíveis com os rendimentos dos estratos familiares abaixo da média, haja uma qualidade habitacional adequada»” (idem *cit in* Violas, 2003: 9).

---

<sup>9</sup> Segundo Conceição (2002) várias são as designações possíveis para referir *habitação social*, pois “no contexto português, a par de referências à habitação ou ao alojamento social (por exemplo, em Gros, 1994), Abílio Cardoso opta por falar em “habitação económica” (Cardoso, 1983), ou, ainda, em “habitação protegida, apoiada ou regulada” (Cardoso, 1996), Cabrita *et al.* (1998) falam em “parques de arrendamento público”, a legislação em vigor fala “habitação de custos controlados” (...)” (ibidem: 21).

Nesta lógica, várias podem ser as interpretações sobre o conceito de *habitação social*, no sentido de que

“(…) a designação de habitação social é multiforme pela sua localização, dimensão, arquitectura, grupos alvo, acesso, combinações financeiras e construção. Corresponde a um modo particular de ocupação e de localização dentro do espaço urbano, concentrando famílias que reúnem condições económicas e sociais específicas” (ibidem: 8).

No entanto, e apesar desta dúbia definição conceptual, o termo habitação utiliza-se “(…) para definir o campo onde um *habitus* entra em jogo, no qual uma experiência do morar se articula numa “matriz de percepções, de apreciações e de acções” (itálico do autor) (Bourdieu, 1982: 65 *cit in* Furtado *et al.*, 2010: 391).

Segundo Bourdieu, o conceito de *habitus* refere-se ao “(…) sistemas de disposições incorporadas nos agentes sociais, gramáticas geradoras de acções e apreciações, constituem uma estrutura mediadora fundamental, estruturada pelo espaço relacionado das condições sociais de existência e estruturante dos sistemas de práticas e representações” (idem *in* Costa, 1999: 484).

Corroborando com esta ideia, Higuchi (2003: 50) refere que

“a noção de *habitus* encontra-se, portanto, estreitamente vinculada às práticas de reprodução social, sendo fundamental à organização das pessoas e dos grupos sociais no espaço de moradia, ou seja, na casa, (...) seja ela entendida como uma construção específica que serve de abrigo, seja como uma imagem de um espaço simbólico de pertencimento social, de intimidade e segurança” (itálico do autor) (idem *cit in* Furtado *et al.*, 2010: 391).

Assim, o conceito de *habitus* surge “(…) como um conceito capaz de conciliar a oposição aparente entre realidade exterior e as realidades individuais. Capaz de expressar o diálogo, a troca constante e recíproca entre o mundo objetivo e o mundo subjetivo das individualidades” (Setton, 2002: 62 *cit in* Furtado *et al.*, 2010: 391).

Esta lógica de pensar a habitação como ação simbólica encontra-se associada à ideia de que “(…) para simbolizar ou atribuir significados às coisas, torna-se fundamental a comunicação, a relação com outros e o consenso sobre o sentido do mundo social” (Bourdieu, 2000 *in* Furtado *et al.*, 2010: 391).

Denota-se, quanto ao conceito de habitação social, que existe consenso no que confere a dois aspetos essenciais: por um lado, a habitação social com rendas apoiadas; por outro lado, destinada a famílias com baixos recursos económicos, reconhecendo que

“(…) que existem famílias que não têm condições de acesso à habitação no sistema de mercado” (Violas, 2003: 9).

Nesta mesma lógica, “«a noção de habitação social está geralmente ligada à ideia de alojamentos de construção subsidiada, promovidos pelo Estado, pelo município ou por instituições de solidariedade ou cooperação social para as classes sociais mais pobres (….)»” (Abílio Cardoso *cit in* Violas, 2003: 9), vista assim como um direito.

A habitação é considerada um direito uma vez que, recorrendo à Hierarquia das Necessidades segundo Maslow<sup>10</sup>, depois das necessidades fisiológicas surgem as necessidades de segurança onde podemos incluir a habitação e o bem-estar que esta pode proporcionar, pois

“para além da função abrigo e segurança a habitação satisfaz uma diversidade de outras funções: reprodução da família; construção da personalidade individual; de integração social e de sociabilização; espaço de consumo; de produção de bens e serviços; de ócio e comunicação; símbolo de “status” social” (Violas, 2003: 1).

Como efeito, a habitação social é entendida como um direito no sentido em que como, contempla a Constituição da República Portuguesa, força o Estado a intervir a favor dos mais desfavorecidos em termos habitacionais de modo a reduzir as situações de exclusão a que os indivíduos podem estar sujeitos (Augusto, 2000). Assegurando a

“(…) «dimensão adequada, em condições de higiene e conforto que preserve a intimidade pessoal e a privacidade familiar» [como refere a Constituição no ponto 1 art.65º e] (...) determina também que é ao Estado, em primeiro lugar, que cabe a garantia das condições e dos meios necessários «para que a cidadania possa traduzir-se numa real possibilidade de acesso à habitação». Uma das formas de garantir este direito é através da promoção, pela Administração Pública de habitação apoiada (habitação social ou económica) (...)” (Violas, 2003: 2).

Porém, nem sempre existiu essa responsabilidade “na área da habitação, as autarquias locais não detinham competências exclusivas no que respeita à sua promoção. Em termos gerais, as Câmaras Municipais desempenham um papel de controlo (fiscalização) no que diz respeito à actualização das rendas” (ibidem: 74).

---

<sup>10</sup> Teoria proposta por Abraham Maslow, que organiza por níveis as necessidades do indivíduo, desde as necessidades de nível inferior – que devem ser as primeiras a ser satisfeitas; às de nível superior, no sentido de atingir a vida plena do indivíduo, a sua satisfação pessoal e bem-estar. A hierarquia de Maslow é constituída por 5 níveis, a saber: necessidades fisiológicas básicas como a fome e sede; necessidades de segurança; necessidades sociais ou de amor; necessidades de estima e, por último de auto-realização.

Apenas após o fim da ditadura é que “as Câmaras têm a seu cargo a selecção da população a realojar e a distribuição das habitações que promovem e também podem ser responsáveis pelas promovidas pelo Estado (...)” (ibidem: 80), tornando-se cada vez mais proprietárias dentro do regime da renda apoiada.

Para o efeito, a legislação promove o arrendamento através das Câmaras Municipais, como por exemplo através dos Decretos-Lei nº 226/87<sup>11</sup> e o DL nº 197/95<sup>12</sup>, cuja finalidade é “(...) a resolução do problema de habitação dos agregados familiares de baixos recursos económicos (...)” (DL nº226/87: preâmbulo).

Quer através da legislação que regula o Programa Especial de Realojamento nas Áreas Metropolitanas de Lisboa e do Porto (PER), que que “(...) vista à erradicação das barracas existentes nos municípios (...) para além de promoverem a construção dos fogos necessários, procederem à aquisição de habitações existentes no mercado (...)” (DL nº 197/95: preâmbulo)<sup>13</sup>, em estreita relação entre o Estado e as autarquias.

No âmbito legislativo entende-se por situação de carência habitacional

“(...) a situação de residência permanente de agregados familiares em edificações, partes de edificações ou estruturas provisórias, caracterizadas por graves deficiências de solidez, segurança, salubridade ou sobrelotação, bem como as situações de necessidade de alojamento urgente, definitivo ou temporário, de agregados familiares sem local para habitar em virtude da destruição total ou parcial das suas habitações ou da demolição das edificações ou estruturas provisórias em que residiam” (DL nº54/2004: art3º).

Neste sentido, o Decreto-Lei nº 166/93<sup>14</sup> de 7 de maio surge com o objetivo de estabelecer o regime da renda apoiada, que é determinado pelo preço técnico e a taxa de esforço<sup>15</sup>. Este valor da renda é atualizado anual e automaticamente, porém sempre que necessário “(...) a renda pode ainda ser reajustada, a todo o tempo, sempre que se verifique alteração do rendimento mensal corrigido do agregado familiar, resultante de

---

<sup>11</sup> Alterado pelo Decreto-Lei nº 150-A/91 de 22 de abril.

<sup>12</sup> Revogado pelo Decreto-Lei n.º 135/2004 de 3 de junho, por sua vez revisto pelo Decreto-Lei nº54/2007 de 12 de março.

<sup>13</sup> De destacar o Decreto-Lei nº 135/2004 de 3 de junho que criou o programa PROHABITA, “(...) Programa de Financiamento para Acesso à Habitação, teve como principal objectivo dar resposta às situações de grave carência habitacional de agregados familiares carenciados e não apenas, como até então acontecia, à resolução dos problemas habitacionais de agregados familiares residentes em habitações precárias” (DL nº54/2004: preâmbulo).

<sup>14</sup> Procede do Decreto-Lei nº 321-B/90 de 15 de outubro e antecede a Lei nº 6/2006 de 27 de fevereiro.

<sup>15</sup> Ou seja, “o valor da renda é determinado pela aplicação da taxa de esforço (T), ao rendimento mensal corrigido do agregado familiar, sendo a taxa de esforço (I) o valor, arredondado às milésimas, que resulta da aplicação da seguinte fórmula:  $T = 0,08 Rc/Smn$  em que: Rc = Rendimento mensal corrigido do agregado familiar; Smn = Salário mínimo nacional” (DL nº166/93: art5º).

morte, invalidez permanente e absoluta ou desemprego de um dos seus membros” (ibidem: art8º).

Apesar da habitação social constituir uma ajuda às famílias mais carenciadas, esta arrasta consigo algumas preocupações e problemas sociais, pois como refere Guerra (1994: 11) “«o problema do realojamento é, antes de mais, um problema social e não um problema de edifícios, tudo isto porque as pessoas não são coisas que se metam em gavetas»” (idem *cit in* Violas, 2003: 114).

De facto, para além de alojar é necessário integrar, na medida em que é necessário fomentar uma identidade cultural e social partilhada.

Segundo Almeida (1994: 114), o aumento das condições habitacionais parecia suficientes para o bem-estar social das populações, no entanto “(...) «a formação de uma identidade colectiva (...) não se forma administrativamente, nem se regula geograficamente (...) [pelo contrário], o bairro, a identidade colectiva, são assim o estabelecer de todo um complexo de relações imaginárias do homem com o espaço que diariamente percorre»” (idem *cit in* Augusto, 2000: 8).

Porém, nem todos os indivíduos partilham essa identidade, encontrando-se muitas vezes desidentificados com o espaço onde residem,

“a habitação social acaba, no fundo, por demonstrar sérias limitações na criação e manutenção de um triângulo inter-influente entre as identidades, as sociabilidades e a participação. O modo como o indivíduo se relaciona no seu espaço e o modo como constrói a sua identidade, dificilmente gerarão uma participação dos actores” (Augusto, 2000: 2).

Efetivamente, o direito à habitação funde-se com a exclusão que este gera, porque de facto a habitação social acaba por concentrar inúmeras famílias desfavorecidas, o que “(...) desencadeia um efeito cumulativo de segregação social, de marginalização da população, de degradação rápida do espaço e de desvalorização dos bens imobiliários” (Violas, 2003: 6). Para além disso, existe a “rotulagem” desses espaços, contribuindo, igualmente, “(...) para uma segregação simbólica destes espaços e dificulta ainda mais a plena inserção dos actores no espaço urbano e a apropriação do seu espaço em particular” (Augusto, 2000: 6).

Estes espaços são, frequentemente, sentidos pelos sujeitos como espaços de guetização, estigmatização e negativização (ibidem), aliados à visão negativa dos sujeitos externos.

Assim, não se estranha

“(…) a associação que mecanicamente as populações urbanas estabelecem entre bairro social e desvio, criminalidade ou delinquência. A somar ao forte sentimento de segregação (e provando que a mera integração urbanística não é suficiente), internamente o bairro reproduz sentimentos de exclusão e bloqueios à formação de um espaço relacional, visíveis, quer na construção negativa das identidades, quer na obstaculação às sociabilidades” (ibidem: 17-18).

É neste sentido que Rodrigues e Stoer (1993: 50) referem que “(…) «... este modelo de habitação económica é ao mesmo tempo causa e efeito de conflitos sociais graves, que conduzem cada vez mais ao seu questionamento, enquanto modelo de solução de carências habitacionais»” (idem *cit in* Violas, 2003: 96).

### **3.1. As estratégias de gestão de conflitos como instrumento de desenvolvimento pessoal e comunitário da vivência na habitação social municipal**

Segundo Watzlawick, é impossível não comunicar e, neste sentido, ao longo da nossa vida estabelecemos diversas relações assentes em distintas finalidades, desejos, expectativas ou objetivos. Contudo, estas nem sempre são construídas por aspetos positivos, na medida em que surgem confrontos de diferenças. Estes confrontos, designados por conflitos, traduzem “(…) a perceção de interesses divergentes ou a crença das partes de que as suas aspirações atuais, não podem satisfazer-se simultaneamente ou conjuntamente (...)” (Pruitt & Rubin, 1986, *cit in* Boldú & Carrasco, 2003: 77)<sup>16</sup>, derivando do modo distinto de olhar e interpretar um acontecimento (Chispino, 2007).

O conflito pode ter diferentes “causas” que, segundo Moore, (*in* Boldú & Carrasco, 2003), derivam de problemas nas relações entre as pessoas, problemas de informação, interesses incompatíveis ou percebidos como tal, diferentes interesses psicológicos, bem como diferentes valores.

Neste sentido, quando falamos em conflito, temos que ter em conta que podem existir motivos diferentes entre as partes para o mesmo, pois o objeto ou situação podem

---

<sup>16</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

ser comuns, mas os interesses inerentes são, geralmente, diferentes e conseqüentemente as posições de cada um/a também, pois a percepção que cada um/a tem da realidade é única. Além de que, muitas vezes, os interesses são camuflados pela mágoa, a raiva, o desgosto, entre outros sentimentos que dificultam a sua expressão clara.

Frequentemente, só nos apercebemos do conflito numa situação limite porque gera manifestações violentas. Podemos, deste modo, tirar duas conclusões:

«(...) a primeira é que se ele se manifestou de forma violenta é porque já existia antes na forma de divergência ou antagonismo, e nós não soubemos ou não fomos preparados para identificá-lo; a segunda é que toda a vez que o conflito se manifesta, nós agimos para resolvê-lo, coibindo a manifestação violenta (...) e esquecemos que problemas mal resolvidos se repetem!» (Chispino, 2007:16).

Parece óbvio que os conflitos, se não forem trabalhados, acabam por ter conseqüências visíveis em termos de violência psicológica, física ou emocional. Por vezes, estamos tão envolvidos no conflito que a escalada do mesmo aumenta sem termos plena consciência disso,

“(...) isto deve-se em grande medida a que na maioria das culturas adota-se atitudes e condutas que normalmente obstaculizam a vida em comum. Valores como o individualismo, o etnocentrismo, a insolidariedade, o consumismo, etc., afetam seriamente o entendimento e a comunicação entre as pessoas e os grupos. Os indivíduos isolam-se cada vez mais, e sentem-se incapazes de solucionar uma de forma “positiva”, e pelos seus próprios meios, os conflitos” (Gracia & Sevilla, 2009: 140)<sup>17</sup>.

Numa sociedade pautada por princípios individualistas, a existência de conflitos remete-nos para a sua natureza quotidiana; ou seja, cada vez mais, os conflitos encontram-se relacionados com “(...) diferendos que pontuam - a vida diária, tais como os conflitos de vizinhança, familiares, as pequenas degradações de bens, [e] as disputas com grupos de jovens...” (Bonafé-Schmitt, 2010: 48-49).

No âmbito destes diferendos quotidianos torna-se essencial dotar os sujeitos de estratégias de gestão e resolução de conflitos, pois muitas vezes “(...) trata-se não tanto de determinar quem tem razão ou não, mas antes de restabelecer a comunicação, de participar na reconstituição do tecido social, de criar novas solidariedades (...)” (ibidem: 50).

---

<sup>17</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

A generalidade dos conflitos quotidianos entre vizinhança são “(...) causados pelo funcionamento de aparelhos domésticos ou ainda o barulho suscitado pelas «discussões conjugais», as «festas habituais», as «discussões tardias», sem estar a esquecer os berros de animais (cães, galos...)” (ibidem: 56). Na sequência destes acontecimentos, a forma de os resolver passa, frequentemente, pelo recorrente “(...) recurso à polícia e à justiça ou o evitamento, ou seja, a recusa da confrontação até ao dia em que o diferendo inicial degenera em conflito violento” (ibidem: 56).

Neste sentido, muitas são as formas de “resolver” o conflito, sendo que as menos positivas passam pelo evitamento e/ou a confrontação,

“os comportamentos típicos que as pessoas adotam numa situação de evitação do conflito são: permitir ser interrompido, subordinar e estereotipar, ter uma postura débil e imagem de derrotado, reprimir a expressão da informação, opinião ou sentimentos, ser indeciso, recusar, evitar e abandonar (...) [por sua vez, a] confrontação caracteriza-se por tratar de impor à outra parte uma solução coerciva que às vezes pode inclusive implicar a violência. Este estilo de resolução de conflitos liga-se aos comportamentos como: interromper, subordinar e estereotipar os outros, mostrar posturas ameaçadoras e imagem arrogante, esconder informação, opinião ou sentimentos, dominar, gritar, abusar, culpar e ser sarcástico” (Odete, 2005; Sanjuán, 2003 *cit in* Gracia & Sevilla, 2009: 143).

É neste sentido que cabe ao/à profissional mediador/a promover uma consciência positiva do conflito, encarando-o como uma oportunidade de mudança, uma vez que reconstruam relações, numa lógica em que o conflito é “(...) encarado como uma fonte de desenvolvimento pessoal e transformação social” (Neves; Guedes & Araújo, 2009: 50).

Emerge assim um novo paradigma que encara de uma forma positiva o conflito caracterizado pelo facto de que “(...) as pessoas tomarem o protagonismo e terem no diálogo e no consenso a forma principal de relação (...) podemos constatar como o conflito tem que ser abordado dentro da tolerância, analisando a sua origem e questionando de uma forma mais participativa e democrática” (Gracia & Sevilla, 2009: 148).

Não devemos partir do pressuposto que as diferenças ou as divergências são por si só negativas ou geradoras de conflitos destrutivos, pois “é totalmente possível discordar de outra pessoa e, mesmo assim, operar a partir de uma base de respeito”

(Littlejohn & Domenici, 1999: 212), sendo que o ideal é aproveitar a riqueza individual de cada um/a. Segundo Ury (2000)

“(…) «nas sociedades organizadas verticalmente, em geral, prevenir um conflito implica suprimi-lo. Pelo contrário, nas sociedades organizadas horizontalmente, a supressão não é exequível nem desejável» (...) a diversidade intercepta a homogeneização global possibilitando e estimulando a inovação e a experimentação cultural (...)” (idem, 2000: 127 *cit in* Torremorell, 2008: 20).

Frequentemente, após o despoletar de um conflito torna-se difícil evidenciá-lo como um processo de oportunidade e de *empowerment*, uma vez que as partes encontram-se emocionalmente confusas: “(...) provavelmente estão irritadas, prontas a brigar e não muito dispostas a ouvir o outro lado. Por meio de um processo de comunicação, elas podem aprender a entender sua própria posição e a da outra parte (...)” (Littlejohn & Domenici, 1999: 210), evitando ficar ancoradas num padrão negativo de interação, em que “(...) tenderão a culpar a outra pessoa por ser imprópria ou obstinada, quando, de fato, ambas as partes encontram-se envolvidas na perpetuação do padrão” (ibidem: 216).

É neste sentido que o processo de gestão e resolução de conflitos legitima a atenção que deve ser dada às emoções, à escuta, à linguagem, enfim ao diálogo, porque ouvir é tão importante quanto falar, e o tratamento respeitoso é essencial (ibidem).

A mediação apresenta-se, assim, como um processo útil na gestão e resolução de conflitos, pois trata-se de olhar a mediação não apenas como um processo de resolução de conflitos mas como forma de intervenção social, “(...) dando conta da sua importância, nomeadamente ao nível macro, ao ser reconhecida como uma actividade para assegurar a gestão das diferenças e dos diferendos e a coesão social” (Silva & Moreira, 2009: 7).

A mediação como um novo processo de gestão de conflitos, assente na “(...) gestão das relações sociais fundado sobre uma racionalidade comunicacional e não instrumental como nas modalidades tradicionais de gestão de conflitos” (Bonafé-Schmitt, 2009: 21), remetendo para a promoção de um espaço de comunicação e diálogo, em que o objetivo não é administrar a justiça mas “(...) mas impulsionar o social, suscitar acções visando recompor formas de sociabilidade a partir da regulação destes litígios, reconstituir lugares de socialização” (ibidem: 50).

Esse espaço baseia-se principalmente na capacitação e no *empowerment*, que ocorre quando nós próprios/as compreendemos os nossos interesses, valores e posições, bem como os dos outros/as. Poder-se-á chegar a um entendimento em que “(...) as divergências podem ser dirimidas, a escalada dos conflitos se reduz, aumenta a habilidade para compreender os diversos pontos de vista e são geradas, durante o processo, novas possibilidades, novos enquadramentos e maneiras práticas de litigar com as diferenças” (Schnitman, 1999: 18). Constituindo “(...) um meio de educação para a participação das novas gerações na construção da democracia e de educação para a paz” (Silva *et al.*, 2010: 120).

Segundo Lederach, (1995 *cit in* Torremorell, 2008: 50) a capacitação opera em quatro dimensões interdependentes, nomeadamente a dimensão pessoal, relacional, estrutural e a cultural.

A dimensão pessoal reporta-se às mudanças realizadas e esperadas pelos indivíduos em relação aos aspetos relacionados com o conflito, como o bem-estar físico, autoestima e estabilidade emocional, bem como a minimização dos efeitos destrutivos do conflito e maximização do potencial de crescimento da pessoa.

A dimensão relacional remete para as mudanças realizadas e esperadas em relação aos aspetos expressivos, comunicativos e interativos do conflito, como os efeitos produzidos nos padrões de comunicação e interação, bem como a minimização dos efeitos da comunicação deficiente e maximização da compreensão mútua das pessoas implicadas.

A dimensão estrutural sublinha as causas do conflito, faz referência às estruturas existentes e aos modelos de tomada de decisões, promovendo abertamente a não-violência e maximizando a participação das pessoas nas decisões que as afetam.

Por último, a dimensão cultural refere-se às mudanças que o conflito produz nos padrões culturais dum grupo, na forma de os entender e dar-lhes resposta.

Neste sentido, as práticas de mediação procuram (re)construir o tecido social ou preencher os seus défices, sendo simultaneamente preventivas e curativas (Silva & Moreira, 2009).

De facto, por um lado, o seu cariz preventivo assenta no trabalho das potencialidades positivas do conflito, através da colaboração, assertividade, empatia, paz, respeito pelas diferenças, autoconfiança, autoestima e autodisciplina. Por outro lado, como solução de conflitos, ou seja, processo remediativo, possibilita encarar a situação como algo passível de ser resolvido, evitando a escada do conflito e ações

destrutivas e irreversíveis, proporcionando a melhoria das relações de pessoas que podem e devem continuar a viver juntas.

O cariz educativo do conflito “(...) reconhecimento mútuo, educar na consideração de todas as pessoas como seres que aspiram a uma vida digna e plena e que merecem consegui-la (...)” (Cortina, 1997: 56 *cit in* Torremorell, 2008: 84).

Nesta lógica de intervenção, o/a mediador/a enquanto especialista no campo da mediação tem apenas o papel de “(...) acionar redes de interação e comunicação, proporcionar pontes, as *passerelles* (...)” (itálico do autor) (Freire, 2006 *cit in* Silva *et al.*, 2010: 121). Implica, deste modo, que o/a mediador/a socioeducativo/a possua uma polivalência de competências e funções pois

“(...) trata-se, assim, de um entendimento do papel social e político da mediação, pelo que extravasa largamente a dimensão técnica (...) convivência e coesão social não podem significar colonização e homogeneização, mas participação e heterogeneização, num quadro de reposição da confiança social” (Freire & Caetano, 2008 *cit in* Silva *et al.*, 2010: 121).

Afinal de contas, a mediação e os seus procedimentos têm “(...) vindo a impor-se como uma ideia, talvez uma utopia (...)” (Freire, 2010: 68), mas que tem contribuído para uma sociedade melhor.

#### 4. O empreendedorismo social como instrumento de *empowerment* e capacitação dos indivíduos

Na literatura, o conceito de *empreendedorismo social* arrasta consigo alguma ambiguidade e segundo Winert (2001) essa falta de uma definição precisa gera um excesso de significado (idem *in* Parente *et al.*, 2011).

O conceito de empreendedorismo social deriva do conceito de empreendedorismo que foi referido pela primeira vez por “(...) Jean-Baptiste Say (1767-1832), industrial e economista francês, autor da Lei dos Mercados ou Lei de Say – segundo a qual a produção criaria a sua própria demanda, impossibilitando uma crise geral da superprodução” (Silva & Dutra, 2004 *in* Campelli *et al.*, 2011: 134).

Mais tarde, “no início do século XX, Joseph Schumpeter desenvolveu uma ideia que permanece central no conceito de empreendedorismo até à actualidade – a de inovação” (Quintão, 2004: 2). Mais tarde, nos anos 80, “(...) Peter Drucker introduz uma outra ideia também central para a concepção actual de empreendedorismo – a de oportunidade” (ibidem: 3).

Neste sentido, Barreto (2002) defende que

*“(...) Empreendedorismo é uma habilidade de criar e construir algo a partir de muito pouco ou do quase nada. (...) é um acto criativo. (...) Mas é também a sensibilidade individual para perceber uma oportunidade quando outros enxergam caos, contradição e confusão. É o possuir de competências para descobrir e controlar recursos aplicando-os de forma produtiva”* (itálico do autor) (idem *in* Silva, 2012: 13).

Derivado desta definição, o conceito de empreendedorismo social nascido em contexto americano não reúne consenso. Porém, para alguns autores<sup>18</sup>, “é consensual, na literatura académica, apontar como principal característica distintiva do empreendedorismo social a missão de criar e maximizar o valor social, por intermédio de actividades inovadoras, ao invés da geração de lucro inerente ao empreendedorismo” (*in* Parente *et al.*, 2011: 272).

É o contexto de crise e emergência de problemas sociais como a pobreza e a exclusão social que parece promover a sua aplicação, na medida em que, segundo Quintão (2004) “as potencialidades atribuídas ao empreendedorismo social e ao

---

<sup>18</sup> Cf. (Davis, 2002; Austin *et al.*, 2006; Certo & Miller, 2008 *in* Parente *et al.*, 2011: 272).

Terceiro sector enquadram-se no âmbito de três grandes problemáticas: a luta contra a pobreza e a exclusão social; o emprego e a inserção socio-profissional; o desenvolvimento local e sustentável” (ibidem: 2).

O empreendedorismo social é, desde modo, visto como “uma resposta nova (para uma situação social considerada insatisfatória, que busca o bem-estar dos indivíduos e/ou comunidades)” (Cloutier, 2003 *cit in* Bignetti, 2001: 6).

É nesta lógica que a escola europeia tenta apreender as práticas do empreendedorismo social, “(...) enquanto resposta à incapacidade quer do Estado quer do mercado na garantia do pleno emprego e na satisfação das necessidades sociais (Defouny, 2001) de franjas específicas da população como crianças, idosos e desempregados de longa duração” (idem *in* Parente *et al.*, 2011: 276).

O empreendedorismo torna-se, assim, “(...) uma missão social que procura atacar as causas dos problemas e produzir mudanças fundamentais no sector social” (Dees, 2001 *in* Parente *et al.*, 2011: 275). Ou seja, um “processo de inventar, garantir apoio e implantar novas soluções para problemas e necessidades sociais” (Standford Social Innovation Review, 2003 *in* Bignetti, 2001: 6), focada no *empowerment* das relações entre vizinhança e a comunidade em geral.

Efetivamente, no início do século XXI, associado ao empreendedorismo social aparece a preocupação com a inclusão social, aspeto até então não contemplado: “isso significa voltar o olhar não apenas para a atividade lucrativa, mas entender o negócio e o mercado como possibilidades de diminuição das desigualdades, sejam elas sociais ou regionais” (Campelli *et al.*, 2011: 146).

Várias são as possíveis definições para o conceito de empreendedorismo social, mais ou menos relacionadas entre si, sendo que cada uma espelha a complexidade do termo.

Segundo Martin e Osberg (2007) “o termo “empreendedor social” transmite essa mistura de orientações caracterizada pela combinação do objectivo social, associado às instituições sem-fins lucrativos, com uma vertente empreendedora, aliada ao carácter dinâmico e inovador do negócio” (idem *in* Parente *et al.*, 2011: 269).

É nesta lógica que Melo Neto e Froes (2002) referem que o intuito do empreendedorismo social foi desenvolvido “(...) com o objetivo de prover meios de melhoria de comunidades, as quais são viabilizadas por ações voltadas para o desenvolvimento humano, social e sustentável” (idem *in* Campos *et al.*, 2012: 63).

O empreendedorismo remete para uma resposta que emerge da necessidade de colmatar as lacunas do Estado e das suas políticas, ajudando a comunidade no seu desenvolvimento pessoal e coletivo, promovendo o *empowerment* e a participação dos sujeitos.

Tendo em conta este modo de olhar o empreendedorismo social, podemos associar-lhe determinadas características como: “(...) a ideia das atividades económicas baseadas na disponibilização do serviço a membros ou comunidades específicas; uma organização autónoma, objetivos partilhados; retorno de capital limitado, e um processo de decisão democrático baseado na regra “uma pessoa, um voto” (Bull, 2008; Defourny e Nyssens, 2006; Hulgard e Spear, 2006 *in* Toledano, 2011: 11)<sup>19</sup>.

Na mesma linha de pensamento, o EMES<sup>20</sup> defende que as organizações ou empresas sociais ligadas ao empreendedorismo social devem preencher determinados requisitos, possuindo características distintas de outras organizações de empreendedorismo clássico, pois devem

“(…) (1) ter um objectivo específico de benefício à comunidade ou a um determinado grupo; (2) ser criada voluntariamente por parte de um grupo de cidadãos; (3) o poder de decisão não se basear na posse de capital mas no princípio de “um membro, um voto” (o poder de voto não é distribuído de acordo com as participações de capital pelo que é dada a prioridade ao factor trabalho sobre o factor capital) (Navarro, 2008); (4) ter uma natureza participativa e envolvente das partes interessadas, devendo ser fomentada a representação e participação dos beneficiários, dos trabalhadores e de outras partes interessadas na gestão e nos processos de decisão da organização; (5) ter uma distribuição limitada de lucros pondo em relevo o carácter central dos objetivos sociais” (*in* Parente *et al.*, 2011: 278).

Em suma, o empreendedorismo social possui o papel de agente de mudança

“(…) adotando uma missão para criar e manter o valor social; reconhecendo e incessantemente buscando novas oportunidades que sirvam a essa missão; se engajando num processo de inovação, adaptação e aprendizagem contínuo; atuando de forma ousada sem permitir que os recursos limitados o afastem de sua visão; possuindo responsabilidade para com as necessidades e os valores das pessoas e das comunidades que pretende servir” (Dees, 2001: 4 *in* Bignetti, 2001: 10).

---

<sup>19</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

<sup>20</sup> Sigla de *Emergence des Entreprises Sociales en Europe* “(...) título de um projecto francês conduzido por uma rede de investigação e que decorreu entre 1996 a 2000. A sigla EMES foi mantida quando a rede se tornou uma associação formal internacional e continuou a liderar outros projectos de investigação sobre empresas sociais e, de forma mais abrangente, sobre o terceiro setor” (Parente *et al.*, 2011: 277).

O conceito de empreendedorismo social surge, como referido anteriormente, associado ao fenómeno da inovação, como dizem Austin *et al.* (2006: 2): “uma das definições recentes de empreendedorismo social considera esse fenómeno como um “inovador, valor social que cria atividade que pode ocorrer dentro ou através das organizações sem fins lucrativos, empresas e sectores públicos” (idem *cit in* Toledano, 2011: 12). O empreendedor social leva, assim, em conta os aspetos humanos e coletivos em vez do individual, económico e do lucro, pois os/as *empreendedores/as sociais*

“(…) como quaisquer indivíduos que com o seu espírito empreendedor e personalidade irão atuar como agentes de mudança e líderes para encarar/enfrentar os problemas sociais reconhecendo novas oportunidades e encontrando soluções inovadoras, e estão mais “preocupados/interessados” com a criação de valor social do que valor financeiro” (itálico do autor) (Brouard and Larivet, 2010: 45 *cit in* Kury, 2012: 66)<sup>21</sup>.

Pela procura de novas oportunidades e soluções, os/as empreendedores/as sociais encontram-se muito recetivos/as à aprendizagem, que pode ser apreendida através de três níveis distintos de relações; “(…) primário – familiares e conhecidos em tomo de uma atividade; secundário – ligações em torno de determinada atividade rede de ligações; terciário – cursos, livros, viagens, feiras e congressos” (Dolabela, 1999 *in* Nassif; Ghobril & Amaral, 2009: 156).

Zahra, Gedajlovic, Neubaum & Shulman (2009) propõem três tipos de empreendedores sociais; *social bricoleur*, *social constructionist* e *social engineer*, sendo

“(…) o social bricoleur procura mudança localizada e tende a ser pequeno em tamanho. O social constructionist atua quando os mercados e as instituições falham na criação de estruturas alternativas para lidar com as falhas. O social engineer baseia-se nas ideias de Schumpeter de destruição criativa, onde o desejo é o de criar novos sistemas para substituir o antigo. O social engineer procura a mudança global em grande escala” (idem *in* Kury, 2012: 66).

No entanto, é importante referir que não há notórias diferenças entre o/a empreendedor/a clássico/a e o/a empreendedor/a social no que refere à sua personalidade, pois “ambos são inovadores, movidos e comprometidos com uma visão, resilientes, entusiastas e utilizam ferramentas empresariais. A diferença que se estabelece é sobre os propósitos de seus empreendimentos: financeiros ou sociais” (Bignetti, 2001: 10).

---

<sup>21</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

Neste sentido, a inovação é apontada como o principal instrumento dos empreendedores sociais “(...) surgindo como condição primeira para o sucesso de toda e qualquer iniciativa” (Drucker *in* Campelli *et al.*, 2011: 146).

Frequentemente o conceito de inovação remete para a questão do desenvolvimento tecnológico vinculado aos ganhos económicos que daí decorrem, partindo “(...) das concepções schumpeterianas de que “novas combinações” permitem a obtenção de lucros extraordinários” (Bignetti, 2001: 5).

Porém, a inovação tecnológica e a inovação social possuem finalidades distintas, segundo Nizik e Jacobson (2003) são: “em primeiro lugar (...) a inovação tecnológica trata da *apropriação* de valor, a inovação social se volta para a *criação* de valor” (itálico do autor) (idem *in* Bignetti, 2001: 7). Em segundo lugar “(...) enquanto de um lado buscam-se vantagens competitivas, de outro o objetivo é cooperar para resolver questões sociais” (Santos, 2009 *in* Bignetti, 2001: 7). Uma terceira dimensão prende-se com o *locus* da inovação, pois

“a inovação tecnológica é centrada na empresa, mesmo em suas concepções fechada e aberta (Chesbrough, 2006) (...) [por sua vez,] a inovação social é voltada para as ações comunitárias e frequentemente começa com esforços pequenos e locais, pois os recursos de alavancagem são escassos (Goldsmith, 2010)” (*in* Bignetti, 2001: 7).

Uma quarta diferença é que

“(...) a inovação tecnológica tem sido tratada como um processo que se desenvolve através de etapas sequenciais definidas e controladas por ferramentas de gestão específicas (...) na inovação social, por outro lado, o processo se desenvolve pela participação dos beneficiários e dos atores da comunidade durante todo o projeto (...) significa um processo de aprendizagem coletivo (...)” (Cloutier, 2003 *in* Bignetti, 2001: 7).

Por último, a quinta diferença é relativa aos mecanismos de proteção que “(...) procuram impedir que uma ideia ou uma tecnologia desenvolvida e aplicada (...) possa ser copiada e utilizada (...) as inovações sociais, no entanto, seguem mecanismos de difusão que favorecem a replicação e a expansão dos resultados a outras comunidades” (ibidem: 7).

Nesta lógica defende-se a utilização de experiências de uma comunidade para auxiliar outras, numa prática em que se valoriza a discussão de ideias e a troca de experiências (ibidem).

**CAPÍTULO III: PROCEDIMENTOS ÉTICOS E  
METODOLÓGICOS DA AÇÃO**



## 1. A ética e a moral *in contexto*

“Nenhuma profissão é meramente técnica, há sempre uma dimensão ética, mais evidente sensível nas profissões em que está directamente e essencialmente em causa a pessoa humana, e tanto maior quanto mais poderosos forem os meios ao seu dispor e maior a assimetria entre o profissional e os destinatários do seu serviço” (Monteiro, 2004: 61 *cit in* Vaz, 2009: 60).

A forma como olhamos o Outro é o resultado da posição em que o colocamos e, conseqüentemente, influencia a especificidade da relação estabelecida.

Deste modo, é cada vez mais importante, enquanto investigadores/as e interventores/as, colocarmo-nos no lugar do Outro, numa ação eticamente sustentada, porque o *status académico* não deve ser a causa para acentuar a desigualdade de poderes na relação.

A ação do/a investigador(a)/interventor(a) é pautada por questões “éticas” entendidas pelas “(...) normas e níveis de comportamento que as pessoas adoptam para distinguir o que é bom ou mau, o que está certo ou errado (...) no singular [ética], pode referir-se ao estudo dessas normas e desses níveis” (Banks & Kirsten, 2008: 10). O termo ética que deriva da palavra grega “*ethos*”, que originalmente

“(...) significava «morada», lugar onde vivemos. Ora, quem passa muito tempo no mesmo lugar ganha determinados hábitos, costumes, modos de ver o mundo e de ser. O «modo de ver o mundo», ou paradigma, configura as crenças e valores que interiorizamos sobre a vida, o homem e o mundo e isso influencia o nosso agir” (Magalhães, 2010: 39).

É por essa razão que é prioritário refletir sobre a ética quer na investigação quer na intervenção, na medida em que nos pode “(...) ajudar a desenvolver uma consciência moral competente no plano pessoal, profissional, social e cívico” (ibidem: 13), pois ajuda-nos a (re)pensar temas e problemas atuais que surgem em determinados contextos históricos, que não encontram respostas através dos padrões morais tradicionais (ibidem). Mesmo que a tendência seja para determinados problemas em foco na nossa sociedade, as reflexões éticas poderão ajudar a (re)pensá-las.

Todavia, constatamos que a conceção de ética é, não raras vezes, confundida com a conceção de moral. Contudo, segundo vários/as autores/as, estes conceitos são distintos entre si, embora, frequentemente, possam aparecer de forma complementar.

Segundo Magalhães (2010) a palavra “moral” é de origem latina e deriva da palavra “*mos* ou *moris*” que significa costume. Refere-se a “(...) um conjunto de regras, normas, valores e princípios que cada pessoa, grupo ou geração transmite à geração seguinte, acreditando que lhes lega um bem necessário à orientação de comportamentos (ou posturas) para uma vida justa, digna e solidária” (ibidem: 39).

Não sendo todavia absoluta, uma vez que se deve situar num tempo e contextos específicos (ibidem), o que é, atualmente, moral pode em tempos passados não ter sido e vice-versa.

De um modo geral, parece ser mais ou menos unânime, entre os/as autores/as, que a ação moral possa ser definida como uma “(...) acção *consciente* (implica ponderação e justificação), *responsável* (resultante de uma escolha livre), *intencional* (dirige-se a um objectivo que acompanhou a direcção da escolha) e *orientada por valores*” (negrito do autor) (ibidem: 26), cuja sua função é exercer a consciência social, entendida como um comportamento que “(...) promove sentimentos de confiança, solidariedade, generosidade e de bom relacionamento entre as pessoas do grupo [ganhando assim,] a dimensão de um «*capital moral social*»” (negrito do autor) (ibidem: 41).

É neste sentido que a ética e a moral se cruzam, como uma possibilidade de promoção da dignidade do ser humano, bem como a compreensão de nós, dos outros e da vida. Todavia, as ações éticas e morais nem sempre ocupam lugar claro, na medida que nem sempre é fácil encontrar o *certo e o errado*, até porque, muitas vezes, “uma acção considerada correcta do ponto de vista profissional nem sempre o é do ponto de vista ético” (Goovaerts, 2008: 83). Ao longo de todo o processo de investigação/intervenção deparamo-nos com situações problemáticas, que colocam o/a investigador/a perante a incerteza das suas ações e decisões, designados por dilemas éticos, entendidos como, segundo De Laine (2000)

“(...) “um problema para o qual nenhum curso de acção parece satisfatório; ele existe porque existe razões éticas ‘boas’, mas contraditórias, para enveredar por caminhos conflituantes e incompatíveis”. Por outras palavras, os dilemas éticos são situações em que não existe uma solução “certa”, apenas uma opção que pode ser, eventualmente, “mais certa” do que outras, aos olhos do investigador que toma a decisão” (idem *cit in* Lima, 2006: 128).

Os dilemas são, assim, colocados em todas as fases da investigação, desde a escolha do tema e da questão de pesquisa, à seleção dos/as participantes, ao acesso ao terreno, à recolha de dados, aos procedimentos de análise, e até à redação do texto e interpretação dos resultados (ibidem: 139). Por um lado, os dilemas éticos podem derivar de questões mais *técnicas* do pensar a investigação e intervenção que são, inevitavelmente, influenciadas pelo paradigma e teorias intrínsecas à área de estudo e formação do/a investigador/a, em qualquer que seja a fase do processo. Por outro lado, muitos dilemas são conflituais devido aos valores e ética inerente ao indivíduo investigador, na medida em que, antes de o ser, é pessoa com valores próprios.

Contudo, como refere Le Bihan (1997a)<sup>22</sup>, devemos exigir que a nossa vontade se ocupe do bem do outro, no sentido em que obedeça a uma lei que nos impõe respeitar o outro na sua condição, “(..) *quem quer que ele seja* e seja qual for a situação em que se encontra” (negrito do autor) (ibidem: 12).

### **1.1. O eu investigador/a e o Outro**

Num processo de investigação e/ou intervenção é inevitável a existência de relações. Contudo, a posição do/a investigador/a é distinta da do sujeito ou participante, na medida em que se espera que assuma funções e posturas distintas. Porém, é compreensível que os/as profissionais sociais se deixem influenciar pelo que Rousseau (1775) designa de sentimento de piedade, considerado um sentimento natural e

“(..) que nos leva sem reflexão em socorro daqueles que vemos sofrer; é ela que, no estado de natureza, faz as vezes de lei, de costume e de virtude, com a vantagem de que ninguém é tentado a desobedecer à sua doce voz; é ela que impede todo selvagem robusto de arrebatrar a uma criança fraca ou a um velho enfermo sua subsistência adquirida com sacrifício (...)” (idem: online).

Por essa razão, não raras vezes foi difícil não “viver os problemas” das famílias com quem contactamos. Enquanto investigadora, mesmo fora do contexto, continuava a (re)pensar soluções de auxílio às famílias, sendo difícil “desligar” dos seus problemas.

No entanto, a intervenção desenvolveu-se sem favoritismos ou preferências pessoais, até porque

---

<sup>22</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

“(...) trabalhamos frequentemente com pessoas muito vulneráveis que apresentam problemas específicos e que estabelecem uma relação de confiança com os profissionais. Torna-se, por isso, importante ter em consideração as circunstâncias únicas da vida de cada um, expressar preocupação e até compaixão bem como estabelecer empatia por forma a honrar a confiança depositada em nós (...)” (Banks & Kirsten, 2008: 13-14).

O Outro deve ser visto com um “sujeito eleito, ativo e capaz”, autor e narrador da sua própria história de vida singular e única, mas é necessário que em todos os espaços sejamos capazes de promover oportunidades de hospitalidade, responsabilidade e bondade (Baptista, 2010).

Porém, face ao mundo marcado pelo individualismo onde os interesses próprios parecem sobrepor-se sempre, bem como a emergência de fenómenos de fragmentação e segregação social, as possibilidades de ajuda dentro da própria comunidade, entre os seus membros, podem ser escassas. Gerando-se assim uma crise ligada “(...) à perda de «sentido o outro» ou consciência ética. Temos medo dos outros, medo do encontro, medo do compromisso, medo da responsabilidade” (ibidem: 88).

Corroborando Lima (2006), é nesta lógica que se complementa com a *reciprocidade assimétrica* ao longo da investigação/intervenção, pois

“(...) implica a aceitação de que existem aspectos característicos da posição das outras pessoas que nós não compreendemos, mas sobre os quais desejamos colocar questões e produzir entendimentos e interpretações (...) o objectivo não é ignorar os diferenciais de poder que distinguem as diferentes posições e procurar igualá-los, mas antes reconhecer esses diferenciais e tomá-los em consideração” (ibidem: 135).

É neste diálogo entre os/as protagonistas que se constrói a *identidade pessoal* num “(...) processo hermenêutico ligado à «afecção do si pelo diverso de si» que é gerado e potenciado pela experiência de alteridade vivida na relação interpessoal enquanto experiência de hospitalidade relacional” (Baptista, 2010: 87). A mesma autora refere que é na condição de hóspedes uns dos outros ao longo da vida que se realiza o poder de *fecundidade antropológica* entendida como uma aprendizagem incessante (ibidem). É neste sentido que

“as pessoas, as organizações e as comunidades, ganham poder de identidade na medida em que se abrem à alteridade e se deixam afectar pelo conhecimento gerado no exterior delas mesmas. Daí a necessidade de promoção de uma cultura relacional positiva em todos os planos da vida em comum, tal como é preconizado no âmbito da ciência da educação (...)” (ibidem: 90).

Porém, o estabelecer da relação tem que ser contextualizado pois, por um lado, durante uma investigação/intervenção a proximidade entre investigador/a e participante torna-se confusa, por questões de empatia, amizade, entre outras; por outro lado, nas investigações sociais, especialmente qualitativas “(...) nem sempre é claro até que ponto pode ir o desejo de recolha de informação por parte do investigador (...)” (Lima, 2006: 136). De facto, como trabalhamos com sujeitos/pessoas vulneráveis nem sempre é fácil a investigação, estando permanentemente no dilema ético entre a informação de cariz público ou privado, pois determinadas pesquisas podem

“(...) representar uma invasão efectiva em áreas de intimidade que os participantes não tenham antevisto e que não desejam, no fundo, ver convertidas em material de pesquisa. É aqui que a exploração pode ocorrer, quando os investigadores têm expectativas relativamente bem delimitadas (mas, muitas vezes, divergentes das dos investigados) quanto à natureza da informação que será objecto do processo de pesquisa e os investigadores não são totalmente claros quanto à profundidade a que poderão recolher, analisar, interpretar e publicar essa informação” (ibidem: 136).

É essencial o respeito pelo/a participante na medida em que este é efetivamente pessoa, no sentido em que, segundo Magalhães (2010), ser pessoa passou a ser sinónimo de um ser detentor de valores éticos e jurídicos próprios. O termo

“(...) dá uma distinção importante ao ser humano. É à pessoa que atribuímos direitos e deveres, é dela que esperamos sentimentos, a atribuição de sentido ao que faz, a criação de expectativas e a luta por elas, o assumir do seu destino de forma livre e responsável” (ibidem: 41).

O/a investigador(a)/interventor(a) deve assim, assumir uma ação baseada na ética da responsabilidade, uma visão que “(...) se preocupa com os resultados e que supõe que o sujeito da acção se obriga face aos resultados da sua acção, mesmo que não seja directamente responsável” (Le Bihan, 1997b: 52)<sup>23</sup>. Contudo, os resultados não são condição suficiente para desvalorizar todo o processo. É também valorizada a relação estabelecida, através duma ética do cuidado porque no processo de tomada de decisões eticamente sustentadas também “(...) é necessário construir relações participadas, transformativas e emancipadoras com aqueles que são estudados, estabelecendo com eles uma “reciprocidade simétrica”” (ibidem: 52).

---

<sup>23</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

Neste caso, o lema é: investigar “com o Outro e para o Outro” (Edwards e Mauthner, 2002: 26 *cit in* Lima, 2006: 132) todavia valorizando constantemente o diferente entre as pessoas.

## 1.2. A responsabilidade ética da ação: a ética profissional e os códigos deontológicos

As sociedades democráticas do século XXI, segundo Baptista (2010), atravessam o que designada de *crise generalizada de fé antropológica*, que tem vindo a minar a confiança relacional, originando *culturas sociais claustrofóbicas e excludentes*, como resultado de um misto de ações, marcadas “(...) por cenários de desigualdade, pobreza e privação de direitos humanos básicos. A par de virtudes como urbanidade, inovação, empreendedorismo e participação cívica, florescem [assim,] sentimentos de medo, insegurança, mixofobia e indiferença” (ibidem: 85).

Na investigação/intervenção na área social, principalmente no contato com culturas/indivíduos em situações discriminatórias e de exclusão, o/a investigador/a deve intervir na referida lógica da ética da responsabilidade, recusando intervir numa lógica da ética da convicção. Que segundo Max Weber “(...) consiste em agir por fidelidade com os princípios sem preocupação com as consequências dos actos (...)” (idem *in* Le Bihan, 1997b: 52). Por seu turno, a ética da responsabilidade, como já referimos, preocupa-se com os resultados e a responsabilidade da sua ação, pois “(...) **ninguém tem o direito de desinteressar das consequências dos seus actos (...)**” (negrito do autor) (ibidem: 52).

Assim, a racionalidade da nossa decisão deve consistir em “(...) procurar **um optimum** (o mínimo mal para um dado bem, o máximo de bem para um dado mal): só assim é possível **escapar à lógica moral paralisante do tudo ou nada**” (negrito do autor) (ibidem: 56). É nesta lógica que reside a moralidade vivida e a *generosidade* cartesiana, em prol da “(...) **resolução de nunca faltar a vontade para executar todas as coisas que julgamos serem as melhores**” (negrito do autor) (ibidem: 56).

Os/as trabalhadores/as sociais desempenham um papel essencial nas comunidades ao nível da educação, especialmente os/as técnicos/as de intervenção socioeducativa, como os/as mediadores/as que,

“(…) são «profissionais da condição humana», devendo, enquanto tais, ser detentores de um saber técnico-científico exigente. Mas deverão ser também, e forçosamente, sujeitos de uma consciência antropológica especialmente atenta às interpelação da contemporaneidade (...) no outro pólo da relação profissional estão pessoas, seres humanos com histórias, memórias, segredos, sonhos e vontades” (Carvalho & Baptista, 2008: 26).

Não quer isto dizer que, devam promover uma relação pela relação mas uma proximidade relacional, contextualizada, respeitosa e empática, pois trata-se de um exercício profissional que pretende “(...) inserir, integrar, acompanhar, orientar, prevenir e remediar situações antigas ou, então, criar novas oportunidades, perseverando na tentativa de restaurar mas também de produzir laços sociais fortes e sólidos (...)” (ibidem: 26).

Em suma, o papel do/a investigador/a, especialmente do/a mediador/a socioeducativo/a, assenta no esforço constante de atenção, pois tem como função

“(…) trabalhar com pessoas necessitadas de ajuda, de apoio legal, de educação informal ou de controlo. Trabalham dentro de um conjunto partilhado de valores, dando especial importância à mudança individual e social, ao respeito pela diversidade e pela diferença e a uma prática participativa incentivando à responsabilidade” (Banks & Kirsten, 2008: 10).

De um modo geral, os/as mediadores/as socioeducativos/as e da formação têm, como compromisso ético e moral inerente à profissão, o dever de agir numa lógica de responsabilidade social, assente no beneficiar a sociedade e minimizar o risco social, equilibrar a integridade da investigação e as leis nacionais e internacionais, respeitar e ter consciência das diferenças de género, respeitar as especificidades dos grupos sociais e respeitar os grupos em risco de exclusão.

De facto, todas as profissões são pautadas por uma ética profissional e códigos deontológicos, quer implícitos ou explícitos no exercício da profissionalidade. Se trabalhamos com pessoas, no entendimento que temos vindo a referir, é certo que vários são os cuidados a ter. Por exemplo, até que ponto o *consentimento informado* está assegurado? Entendendo que, se

“(…) os objectivos e as estratégias de recolha de dados não estiverem bem delineados com antecedência – o que é frequente acontecer neste tipo de pesquisa, que muitas vezes se baseia, essencialmente, em reflexões ou em conversas entre colegas -, não será possível informar os potenciais participantes” (Lima, 2006: 131).

Outro dos aspetos a ter em conta é o *voluntariado*, uma vez em que é frequente o/a investigador/a pertencer ao contexto e, assim os sujeitos sentirem-se pressionados a participar (ibidem: 132). Nesta lógica, muitas podem ser as chamadas *descobertas contingentes*, que se referem à “(...) informação sobre o participante que pode alterar radicalmente a sua relação com ele e, neste caso, uma informação destinada a fins de pesquisa pode interferir com uma relação profissional destinada a beneficiar esse participante” (ibidem: 132).

Para além das referidas obrigações éticas do/a investigador/a social, corroborando Lima (2006) podemos destacar também outras obrigações éticas, como a proteção da privacidade, assegurar a confidencialidade e o anonimato, sendo que a

“(…) *privacidade* refere-se ao interesse das pessoas em controlar o acesso que os outros lhes têm, ou à informação que lhes diga respeito; a *confidencialidade* implica um acordo estabelecido entre o investigador e o investigado quanto ao acesso de terceiros aos dados e ao *anonimato* descreve, a existência de dados que não incluem qualquer característica identificadora do indivíduo a que se referem, ou que os forneceu” (itálico do autor) (ibidem: 145).

Mesmo nos estudos em que a referência a indivíduos específicos é essencial, existem várias formas de superar um possível constrangimento, através da substituição dos nomes verdadeiros por fictícios e/ou letras, que em casos específicos deve ser aplicada também às instituições, departamentos ou setores em causa.

De facto, muitas devem ser as preocupações éticas do/a investigador/a nos diferentes contextos, a sua intervenção não passa, meramente pela aplicação no contexto de teorias e modos de ação que apreendeu aquando da sua formação académica. Segundo Magalhães (2010) o/a investigador/a deve ser capaz de demonstrar competências e saberes adquiridos e certificados, (através de um diploma) por uma instituição creditada para o efeito e reconhecida pelo Estado, para exercer determinada profissão segundo determinadas ações e conhecimentos científicos, sem descurar a ética profissional que o impele a intervir de forma aberta, responsável e humana (ibidem).

Neste sentido, entende-se como éticas profissionais

“(…) as éticas aplicadas à forma como se devem comportar os profissionais no exercício da profissão, estabelecendo valores, princípios, regras e as melhores soluções para resolver os dilemas e problemas éticos que encontram e, ainda, assegurando direitos e deveres por onde devem pautar a sua conduta” (ibidem: 185).

Contudo, as melhores soluções para determinados dilemas nem sempre são claras. De facto, muitas vezes as situações são demasiado delicadas e problemáticas para se falar em ações tidas como certas e eficazes.

A ética assume, assim, um procedimento fundamental para defender o prestígio e assegurar os bons serviços prestados do/a profissional, pois “(...) o código ético ou deontológico é um conjunto de princípios que definem o papel social da profissão, os valores que devem orientar as boas condutas profissionais, os deveres em relação à profissão, no exercício da mesma e em relação aos clientes” (ibidem: 132). Exemplos destes princípios são o respeito pela dignidade humana, o dever de não discriminação, a proteção dos fragilizados, o respeito de segredo profissional, entre outros.

## **2. Procedimentos Metodológicos**

### **2.1. Passos metodológicos para o estabelecimento do local de estágio**

No momento em que o/a investigador/a toma decisões, está a ser influenciado/a por vários fatores, desde a sua área de conhecimento, a sua postura epistemológica, bem como os seus gostos pessoais. É neste sentido que surge a escolha da instituição e o/a investigador/a tem de fazer opções, com critérios de escolha, muitas vezes, inconscientes. Segundo Spradley (1980) o/a investigador/a possui cinco critérios para a escolha do local: a simplicidade, acessibilidade, não intrusão, permissividade e participação (idem *in* Burgess, 1997).

De facto, a escolha da instituição recaiu na área da educação social, no âmbito na Câmara Municipal de Lousada, nomeadamente sobre o Serviço Municipal de Ação Social, por acreditar na importância da educação e ação social para a vida em comunidade, pela proximidade com o local e, por perspetivar que não haveria entraves à participação e entrada na instituição.

O primeiro contacto foi estabelecido via *email* para o endereço do serviço disponível no *site* da instituição, endereçado à vereadora da Divisão de Ação Social, Juventude, Atividades Económicas e Turismo. Este contacto informava do pedido para estágio e solicitava que fosse agendada uma reunião. No decurso da reunião, explicando

mais aprofundadamente o que era pretendido e quais as características gerais do estágio, ficou acordado conhecer cada serviço/projeto existente, de modo a pensar onde intervir.

Aparentemente o acesso ao terreno estava acautelado, mas “o acesso à pesquisa não está simplesmente garantido ou retirado num ponto particular do tempo, mas vai-se processando à medida que a investigação prossegue” (ibidem: 52). As visitas efetuadas à instituição, situam-se na fase de aproximação ao terreno, exploração e diagnóstico do mesmo. Estas visitas decorreram com o acompanhamento de vários/as técnicos/as da CML. O facto de conhecer a instituição através de diferentes pessoas,

“(…) exige que o investigador tire notas pormenorizadas dos encontros iniciais, de forma que isso possa ajudá-lo a estabelecer o desenho de pesquisa (...) mas também facultar dados sobre a maneira como diferentes pessoas apreendem uma organização, uma instituição (...) esta entrada inicial também indica o modo como os recém-chegados são tratados numa dada organização” (ibidem: 52).

Assim, o acesso ao terreno não é um processo linear e direto: envolve “(...) negociação e renegociação (...) o acesso influencia o tipo de pesquisa que pode ser feito e a posição a tomar (...) o acesso ocorre ao longo do processo de pesquisa (...)” (ibidem: 47-48).

Esta fase exploratória, também marcada pelas entrevistas exploratórias (também designadas por conversas informais ou entrevistas etnográficas), foi acompanhada pela observação participante, escrita de notas de terreno e análise de documentos legislativos, especialmente, de suporte ao funcionamento dos serviços da CML. Estas entrevistas são essenciais nesta fase, uma vez que constituem conversas informais com os/as técnicos/as da instituição a fim de perceber mais profundamente o seu funcionamento, no sentido de “(...) encontrar pistas de reflexão, ideias e hipóteses de trabalho, e não para verificar hipóteses preestabelecidas (...) [constitui, segundo os autores,] uma das fases mais agradáveis da investigação: a da descoberta, a das ideias que surgem e dos contactos humanos mais ricos para o investigador” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 70).

Contudo, o/a investigador/a só tira proveito destas entrevistas se decorrerem de forma pouco diretiva, aberta e flexível e “(...) que o investigador evite fazer perguntas demasiado precisas” (ibidem: 69), numa lógica muito mais de escuta do que de questionamento, a fim de contextualizar e apreender qual o caminho de investigação e intervenção a seguir.

Por essa razão existiu, durante o contacto, a constante preocupação com conhecer na generalidade a instituição e auscultar as suas necessidades, porém deixando ao critério do/a técnico/a que informação deveria ser concedida, realizando esporadicamente uma ou outra questão.

## **2.2. Passos metodológicos para a ação**

O modo de ver o mundo e de fazer investigação é sempre um olhar contextualizado e suportado por determinadas teorias e posições epistemológicas. Quando um/a investigador/a assume uma determinada postura, este/a está a ser influenciado/a e condicionado/a (Kuhn, 1962 *in* Kuhn, 2001).

Porém, este condicionamento não é necessariamente negativo, no sentido em que o contexto social também resulta de influências e significados, corroborando com Burgess (1997) “(...) o mundo social não é objectivo e envolve significados subjectivos e experiências que são construídas pelos participantes nas situações sociais” (ibidem: 85-86). O conhecimento objetivo é a contemplação do mundo e isso já é transformação do objeto, porque “(...) o conhecimento corresponde sempre a um processo de transfiguração, transformação, metamorfose (...) associado a uma pluralidade de hipóteses e códigos de leitura ou de registo (...)” (Pais, 2002: 47).

Segundo Pais (2002) a realidade é socialmente construída e para a compreender é necessário atentar às mistificações do quotidiano (ibidem: 67). Porque “a realidade social não existe a não ser de forma interpretada. Não é um objecto que possamos ver de maneira neutra ou que nos seja dado; antes é uma estrutura semiótica construída, enquanto representação e através da interpretação. A interpretação é sempre construção” (ibidem: 70).

Nesta lógica, a intervenção deve decorrer no sentido de, não procurar uma verdade absoluta, mas de criar um lugar de perceção, auscultação e valorização das perspetivas e representações dos sujeitos. Esta abordagem do senso comum exige o contraste com a perspetiva teórica de forma a responder ao propósito de investigação. Este pressuposto baseia a construção do nosso conhecimento, na medida em que procuramos a teorização e objetivação do discurso empírico.

Pois defendemos que

“as falas do senso comum traduzem um *saber*. Trata-se de um saber «não sabido» sobre o qual os seus detentores não reflectem com critérios de cientificidade. Dele dão testemunho sem conseguirem a sua apropriação. São locatários de um conhecimento cuja propriedade oferecem a quem desse saber queira saber: através de entrevistas, histórias de vida, observação participante, etc” (itálico do autor) (ibidem: 142).

Todavia, aquando da reflexão do decorrer do processo de pesquisa, nem sempre é fácil decidir com exatidão e sem quaisquer dúvidas os métodos e técnicas que melhor servem a nossa pesquisa e recolha de informação. Neste sentido,

“(…) diria então como Bourdieu, que em matéria de pesquisa, é preciso «*faire flèche de tout bois*» (NT: usar todos os recursos disponíveis). Importa de maneira muito pragmática, utilizar todos os métodos aplicáveis e não se ficar refém de classificações que opõem, distinguem, diferenciam artificialmente técnicas que podem e até devem combinar-se ao serviço de uma problemática (...) a combinação de métodos tem uma virtude que é permitir uma crítica cruzada” (itálico do autor) (idem *in* Pinto, 2010: 105).

Os procedimentos metodológicos são essenciais, na medida são estes os dispositivos que permitem recolher e analisar as informações que necessitamos para a compreensão do nosso problema social. Corroborando Quivy & Campenhoudt (1998), qualquer que seja o método “(…) não é, em si mesmo, melhor nem pior do que qualquer outro; tudo depende, na realidade, dos objectivos da investigação, do modelo de análise e das características do campo de análise” (ibidem: 186).

Devido à vertente qualitativa que a pesquisa pretende assumir, é notória a implicação de uma análise da realidade social, lida de diversos prismas. Metodologicamente optamos por nos posicionarmos numa abordagem de Estudo de Caso, uma vez que esta, como refere Becker “(…) prepara o investigador para «lidar com descobertas inesperadas e, de facto, exige que ele reorienta o seu estudo à luz de tais descobrimentos»” (idem *in* Pais, 2002: 72).

Esta abordagem de pesquisa implica que a mesma seja situada num espaço e tempo determinados uma vez que o objeto da investigação em educação deve “(…) inscreve-se sempre numa «ordem temporal». Esta temporalidade permite-nos evidenciar [e situar] perante um tipo de epistemologia que designei [o autor] com o título de *epistemologia da escuta*” (itálico do autor) (Berger, 2009: 189). Esta posição de escuta torna-nos sensíveis aos fenómenos, bem como à sua ordem de aparecimento e desenvolvimento (ibidem).

Defendendo uma epistemologia da escuta, nesta investigação/intervenção, assumimos uma postura etnográfica, na impossibilidade de fazer etnografia, uma vez que é um método de pesquisa que exige uma presença prolongada no terreno, partilha da realidade e descrição do mundo, implicando um processo de enculturação/socialização no terreno.

No nosso caso, o estágio tem uma duração limitada, demasiado curta para tal método. Porém, podemos perspetivar uma postura etnográfica, que visa a possibilidade do/a investigador/a ser surpreendido/a porque é o método que é orientado em função do real e não o contrário, dando lugar central ao sujeito, numa atitude que nunca pode ser neutra (ibidem). Tentamos, assim, apreender as características que Pais (2002) refere serem de um/a bom/a etnógrafo/a,

“(…) que aprende a ver o que é nosso como se fosse estrangeiro e como se fosse nosso o que é estrangeiro. O método dialógico consiste precisamente em que o pesquisador consiga manter um relativamente elevado grau de consciência que evite a sua absorção por parte do mundo objecto da sua análise, ao mesmo tempo que está desperto para a polifonia das vozes que o rodeiam, incluindo os monofonismos autoritários de alguns discursos científicos” (ibidem: 63).

Mesmo tendo consciência de que a presença do/a investigador/a etnográfico/a tem impacto no terreno, porque “(…) dificilmente pode ser «não-interferente» (...)” (Pinto, 2010: 31), mas como o mesmo autor refere “(…) «muito mais interferente seria ficar parado, a olhar, sem dizer nada a ninguém», o melhor será ter a interferência em consideração, controlando-a e objectivando-a” (ibidem: 31).

Tendo em conta esta postura, as técnicas usadas foram múltiplas, desde análise documental, observação participante, entrevistas etnográficas, inquérito por questionário, escrita de notas de terreno e sua análise de conteúdo.

A análise documental foi essencial no processo de aproximação/conhecimento do contexto, corroborando Quivy & Campenhoudt (1998) é uma técnica cada vez mais utilizada na investigação social “(…) por um lado, [para] a recolha de dados estatísticos e, por outro, [para] a recolha de documentos de forma textual provenientes de instituições e de organismos públicos e privados (leis, estatutos e regulamentos, actas e publicações...) (...)” (ibidem: 202). Neste caso, a análise documental contemplou documentos institucionais e documentos estatísticos sobre as temáticas em estudo, a fim de aprofundar e contextualizar a intervenção.

Ao longo de toda a investigação/intervenção esteve presente a observação participante que se refere à observação “(...) em que o próprio investigador procede directamente à recolha das informações, sem se dirigir aos seus sujeitos interessados” (ibidem: 164).

Neste processo, os sujeitos não intervêm na decisão do que pode ou não ser objeto de recolha e análise, na medida em que é um método que capta os comportamentos no momento em que estes são produzidos (ibidem). É o método mais eficaz para aprender a informação não-verbal e do que pode ser visualmente revelado, como “(...) as condutas instituídas e os códigos de comportamento, a relação com o corpo, os modos de vida e os traços culturais, a organização espacial dos grupos e da sociedade, etc” (ibidem: 198), além de poder observar relatos situados na própria linguagem dos sujeitos.

Para além da observação, as entrevistas etnográficas também têm um papel relevante neste processo, que segundo Webb (1932) se apresentam como mais valiosas do que as entrevistas de pergunta-resposta, pois as primeiras forneceriam informação mais rica e pormenorizada (idem *in* Burgess, 1997: 112). Proporcionando o acesso a informação que através de outra técnica poder-se-ia não ter.

Neste sentido esta técnica de recolha de informação foi relevante na aproximação aos sujeitos, na medida em que possibilitou uma maior à-vontade, uma vez que se pretendia conhecer o percurso do sujeito sem o carácter de entrevista. Esta última técnica frequentemente recorre à gravação áudio da conversa, que pode exercer sobre o sujeito desconforto, inibição e incómodo.

Porém, e tendo em conta as informações recolhidas através das entrevistas informais, privilegiou-se também o inquérito por questionário, a fim de aprofundar as opiniões, dos sujeitos, proferidas aquando das entrevistas etnográficas. Esta técnica pretendia recolher de forma simples e clara mais informações sobre a temática em estudo. A referida técnica pareceu-nos adequada, pois

“consiste em colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativas à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões, à sua atitude em relação a opções ou a questões humanas e sociais, às suas expectativas, ao seu nível de conhecimentos ou de consciência de um acontecimento ou de um problema (...)” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 188).

Todas as técnicas referidas anteriormente foram auxiliadas pela redação das notas de terreno, que consistem numa espécie de diário do/a investigador/a, em que anota, sistematicamente, todos os fenómenos observados, bem como informações relevantes que retirou dos procedimentos que referimos anteriormente. Impregnados por informações pertinentes à investigação, estes devem conter elementos relativos à data, hora, sujeitos e espaços alvo de observação, a fim de contextualizar as notas de terreno (Burgess, 1997). Porém, é plausível que estas notas não contenham todo o relato do ocorrido porque “(...) não é possível registar tudo o que ocorre numa situação e, por consequência, os investigadores ver-se-ão obrigados a tomar uma série de decisões acerca do que incluir no estudo em função dos seus interesses substantivos e teóricos” (ibidem: 182).

As referidas notas de terreno, por possuírem informações importantes para a pesquisa, foram analisadas através do método de análise de conteúdo, pois

“o lugar ocupado pela análise de conteúdo na investigação social é cada vez maior, nomeadamente porque oferece a possibilidade de tratar de forma metódica informações e testemunhos que apresentam um certo grau de profundidade e de complexidade (...) permite quando incide sobre um material rico e penetrante, satisfazer harmoniosamente as exigências do rigor metodológico e da profundidade inventiva, que nem sempre são facilmente conciliáveis” (Quivy & Campenhoudt, 1998: 227).

No nosso caso, decorreu através da análise temática categorial de categorias emergentes que,

“consiste em calcular e comparar as frequências de certas características (na maior parte das vezes, os temas evocados) previamente agrupadas em categorias significativas. Baseia-se na hipótese segundo a qual uma característica é tanto mais frequentemente citada quanto mais importante é para o locutor” (ibidem: 228).

Estas categorias surgiram tendo em conta as dimensões da investigação/intervenção essenciais para a reflexão.

Neste caso, destaca-se a caracterização do contexto/local; caracterização dos sujeitos e vivência familiar; vivência na habitação social municipal; dificuldades sentidas pelas famílias; relações interpessoais, de vizinhança e vivência do conflito; expectativas da ação do/a profissional de intervenção.



## **CAPÍTULO IV: DO OLHAR À ESCUTA**



## 1. A (in)certeza de um lugar: oportunidades e constrangimentos

Ao longo da estadia no contexto de estágio vários foram os constrangimentos sentidos, contudo estes contribuíram para o vislumbrar de novos caminhos de ação.

Inicialmente a maior dificuldade pendeu-se com a definição do meu lugar e funções na instituição de estágio, uma vez que ficou ao meu critério a definição da área e parâmetros de intervenção, o que dificultou a definição do meu papel. Embora a entrada e acolhimento na instituição tenham sido bastante positivos e facilitados pelos/as técnicos/as e funcionários/as da instituição, era inevitável vivenciar o sentimento ambíguo de integração, constituído por momentos em que era notória a integração e momentos sentidos como um sujeito descontextualizado.

“(…) algumas técnicas dirigiam-se ao gabinete a procurar a minha supervisora local, como esta não estava acabavam por pedir-me para a avisar disto e daquilo, o que gerou um sentimento ambíguo em mim. Se por um lado me senti uma secretária a quem era suposto dar a informação à sua “chefe”, por outro lado, senti-me como alguém de confiança pertencente à dinâmica relacional do contexto, que como faz parte da instituição.

É ambígua esta sensação de não ter um lugar no contexto, mas ao mesmo tempo a certeza de alguém que anda pelo contexto à procura do seu lugar. A aproximação ao terreno é, de facto, tal como refere a literatura e por mim experienciada, uma fase decisiva mas ao mesmo tempo repleta de indecisões e sentimentos aliados a alguém estranho que está a interferir na dinâmica relacional” (Nota de Terreno 19/10/2012).

Porém, com o passar do tempo esse sentimento de incerteza e estranheza foi-se desvanecendo, encontrando em determinados momentos sinais que clarificavam o meu lugar, mas mais surpreendente me faziam sentir parte integrante do contexto:

“Fiquei agradavelmente surpreendida quando a minha supervisora local agradeceu o facto de ter estado presente [no lanche do seu aniversário, realizado após a hora de funcionamento da CML], mencionando que gostou muito que tivesse aceite o seu convite. Apesar de ainda procurar o meu lugar numa instituição tão complexa com a CML, foi importante para mim receber tal agradecimento, sentindo-me como alguém que aos poucos se vai inteirando da dinâmica relacional e funcional da autarquia, mas também como figura que cada vez mais faz parte de tal instituição, embora com características distintas dos/as restantes técnicos/as e funcionários/as” (Nota de Terreno 26/10/2012).

Associada ao sentimento de (des)integração sentido, aliou-se a questão do uso do meu tempo na instituição, uma vez que, numa fase inicial, após a realização das leituras recomendadas pela supervisora local acerca da instituição, não tinha muito mais a realizar, o que gerou em mim um sentimento de inutilidade no contexto.

“Porém, mesmo deixando-me completamente à vontade para tomar decisões, esta [supervisora local] pressionou-me para decidir, colocando nas minhas mãos a escolha da temática a abordar. Sinto-me pressionada a avançar uma vez que já li o que me propuseram, sinto-me que querem que dê o passo seguinte, para debater ideias para um projeto, uma vez que depois de lidos os documentos institucionais não tenho nada para fazer, nem para observar na instituição. Porém ainda não está definida a população a intervir, e não sabendo à partida quais as suas necessidades é difícil definir um projeto a realizar, mas também porque defendo que os projetos de intervenção devem ser contextualizados, criados junto com a população em aspetos que estes considerem necessários” (Nota de Terreno 12/10/2012).

“Ocupei o resto do dia a corrigir as notas de terreno que fui fazendo, não ocorrendo nada de significativo ao longo do dia. Aliás foi um dia frustrante, na medida em que nada tinha para fazer, sentindo quase a necessidade de arranjar o que fazer para não dar uma má imagem (...) Porém, a fase em que me encontro, de aproximação ao terreno, implica isso mesmo, um vaguear por espaços onde, aparentemente, não acontece nada de especial, olhando cada conversa e/ou acontecimento e procurando o cariz educativo e educacional que possa conter” (Nota de Terreno 15/10/2012).

Após a decisão do âmbito da intervenção, a aproximação às famílias também foi constituída por alguns percalços, no sentido em que nem sempre estavam dispostas ao diálogo e à participação. Aquando da marcação das entrevistas, alguns sujeitos arquitetavam estratégias para evitar o contacto ou simplesmente não compareciam às mesmas nem atendiam nos contactos realizados por telefone.

“Por conseguinte, voltamos a tocar às campainhas da entrada seguinte, a fim de conversar com a **J**, contudo esta não atendeu. Imaginámos que não estaria em casa (...).

No momento em que íamos a sair para voltar para a CML, reparámos que a **J** ia a sair de carro. Rapidamente a minha supervisora local correu ao seu encontro. Afinal não atendera a campainha porquê? Não ouviu ou simplesmente não quis abrir a porta? Questionei-me.

(...) assim, com a **J** dentro do carro, a minha supervisora local começou a explicar-lhe a situação, corri ao seu encontro para estar presente na conversa. Finda a explicação, esta seguiu o seu caminho mencionando que iria à festa do magusto na escola da sua filha” (Nota de Terreno 9/11/2012).

“A L mostrou-se sempre reticente a agendar uma conversa em sua casa. Uma vez referiu não ser necessário marcar um dia e/ou uma hora para falarmos, pois estaria sempre em casa. Mesmo assim, agendei consigo para quinta-feira pelas 9:30h. Como fiquei doente e não pude comparecer, hoje liguei a questionar se estaria em casa para conversarmos. Respondeu-me que não, pois tinha saído. (...) informei então que passaria na segunda-feira pelas 9:30h” (Nota de Terreno 30/11/2012).

“Da parte da manhã dirigi-me à habitação social a fim de, como tinha combinado na sexta-feira anterior, conversar com a L. Chegada à habitação social não encontrei ninguém, esperei ainda algum tempo tocando à campainha várias vezes mas ninguém respondeu” (Nota de Terreno 3/12/2012).

Porém, de um modo geral, a aceitação das famílias foi positiva. Findo o momento de auscultação das necessidades dos sujeitos, o desenho de um projeto constituiu-se como uma das fases mais preocupantes e difíceis da minha intervenção, uma vez que constatei que eram muitas as diferenças entre as famílias. Este facto dificultou a definição de uma linha de intervenção transversal. Este constrangimento apenas foi ultrapassado com o auxílio do orientador, uma vez que juntos elaborámos um esquema acerca das informações recolhidas através das entrevistas etnográficas, procurando um foco comum.

“De uma forma geral, a definição do meu foco de intervenção deixa-me apreensiva, uma vez que, aparentemente, o percurso e necessidades das famílias são tão díspares entre si que não facilita descobrir uma linha comum. Porém, com a ajuda do orientador organizou-se um esquema acerca das necessidades de cada uma das famílias e, de facto, as ideias começaram a ganhar forma e a vislumbrar-se um caminho. Após organizadas as necessidades comuns das famílias, refletimos acerca das possíveis intervenções nesse sentido, tendo resultado na proposta apresentada à instituição” (Nota de Terreno 13/12/2012).

Quanto à planificação do projeto de intervenção<sup>24</sup>, este foi positivamente aceite pela instituição, sendo até mesmo considerado de grande utilidade pela supervisora local.

“Após conversar com a minha supervisora local acerca das linhas que podiam ser seguidas no projeto de intervenção, esta considerou muito úteis especialmente a componente das sessões de gestão de conflitos, uma vez que segundo os relatos que lhes chegam é um aspeto que deve ser trabalho. Aliás, já o tinha tentado fazer de uma forma distinta, mas sem grande sucesso nem participação” (Nota de Terreno 13/12/2012).

---

<sup>24</sup> Cf. **Anexo IV**: Proposta de intervenção apresentada à CML.

## **2. Os primeiros passos na definição da intervenção**

Após acordar com a instituição a realização do estágio no âmbito do mestrado em Ciências da Educação, percorri o Serviço Municipal de Ação Social, integrado na Divisão de Ação Social, Juventude, Atividades Económicas e Turismo da Câmara Municipal de Lousada, a fim de apreender o trabalho de cada serviço. Desde do início, a instituição deixou a decisão da área a intervir ao meu critério, quer através da integração num projeto a decorrer, quer num projeto novo.

Depois de auscultar a intervenção que cada um realiza e a necessidade de contributo, decidi atentar no Serviço de Apoio à Família por várias razões. Por um lado, pelo gosto pessoal pela intervenção na área da família, por considerar uma das instituições mais importantes de socialização dos indivíduos. Por outro lado pela necessidade da instituição, uma vez que este se apresentava como um serviço carente de recursos humanos, o que vinha determinando a sua inatividade. Por essa razão, o referido serviço perdera o contacto com as famílias que atendia. Segundo a supervisora local, estas deixaram de aparecer e o serviço, por acumulação de trabalho, deixou de contactar. A única ligação que têm com algumas delas deve-se ao facto de estarem a ser trabalhadas no âmbito da CPCJ ou do RSI; todas as outras famílias que não carecem de trabalho nestes dois âmbitos são pontualmente atendidas pelo serviço, embora não de modo sistemático

Neste sentido, por um lado, poder-se-ia tentar contactar as famílias do SAF com as quais perderam laços, todavia a desvantagem prendia-se com a possibilidade de ser um processo moroso e as famílias não estarem recetivas. Em conversa com a supervisora local, surge a ideia de aliar a intervenção no âmbito do serviço de apoio à família ao serviço da habitação social municipal.

O serviço da habitação social municipal, da responsabilidade da autarquia, gere cinco edifícios que constituem os três empreendimentos existentes no concelho. Estes edifícios foram construídos segundo o Decreto-Lei nº 135/2004 e o Decreto-lei 226/87, sendo em qualquer dos casos as rendas calculadas através das condições decretadas na Lei nº6/2006. De uma forma geral, as habitações sociais municipais têm como função auxiliar as famílias no acesso ao alojamento e pagamento de um valor de renda compatível com os rendimentos de cada família.

A opção de aliar o SAF com a habitação social revelou-se positiva, uma vez que a intervenção com as famílias das habitações circunscrevia-se à atribuição do alojamento e cálculo de renda e não ao nível da prevenção ou intervenção nas relações pessoais ou nos comportamentos. A existência, nos empreendimentos, de infraestruturas que podiam ser utilizadas para a dinamização do projeto e suas atividades tornou-se uma vantagem acrescida. Na medida em que, deste modo, as famílias não necessitam de se deslocar, uma vez que a falta de transporte é frequentemente um entrave à participação.

Contudo, como gostaria de enquadrar a minha intervenção no que é o objetivo do SAF, resolvi restringir a população com a qual intervir, enquadrando os segmentos da população pensados pelo próprio serviço. Neste sentido, e com a ajuda da supervisora local, calculámos, nos três empreendimentos, as famílias monoparentais e as famílias numerosas, de modo a escolher em que empreendimento e população intervir. A escolha recaiu sobre as famílias monoparentais de um dos empreendimentos, uma vez que constituíam o grupo com maior número de famílias, e que apesar da possibilidade de não adesão de algumas delas, a intervenção não seria inviabilizada.

A aproximação às famílias, numa primeira fase, decorreu através das idas ao empreendimento com a supervisora local a fim de me conhecerem; este primeiro contacto não foi agendado, pelo que tentámos em vários momentos essa apresentação.

Assim, as linhas gerais do projeto de intervenção surgiram do conhecimento mais aprofundado de cada família, pois como profissional das ciências da educação acredito que o projeto de intervenção deve surgir no contexto e com os sujeitos tendo em conta as suas necessidades.

### **3. Caracterização das famílias monoparentais**

A habitação social municipal escolhida é constituída por dois edifícios, que perfazem um total de trinta e um apartamentos, distribuídos pelos seis blocos existentes; um dos edifícios foi criado no âmbito do Decreto-Lei nº 135/2004 e o outro do Decreto-lei 226/87, que alojam um total de 14 famílias monoparentais.

Constatou-se que todas as famílias monoparentais eram femininas, constituídas por mães/encarregadas de educação com idades compreendidas entre os 24 e os 63 anos de idade.

Relativamente ao estado civil, 11 mulheres vivenciaram um divórcio ou separação do casal; encontram-se também duas mães solteiras e uma viúva. Neste sentido vários são os motivos que impulsionaram a candidatura destas famílias à habitação social municipal, como podemos constatar nos seguintes relatos:

“Para além de trabalhar na área do calçado, teve uma padaria e distribuía pão pelas portas, tinha várias carrinhas a fazer esse serviço. Na tentativa de expandir o negócio abriu vários cafés. Contudo, “o casamento não resistiu e levou consigo o negócio”, disse **B** sem aprofundar o motivo da separação.

(...) mencionou o desejo de emigrar, durante algum tempo, para completar o montante que necessita para comprar uma habitação sua (...)” (Nota de Terreno 10/12/2012).

“O seu marido tinha uma fábrica de calçado que *‘ia de vento em poupa’* e **D** sempre trabalhou em grandes empresas como administrativa e comercial. Por motivos fiscais divorciaram-se mas continuaram juntos e o seu casamento corria bem. Porém, “no prazo de um ano as diferenças no modo de agir e de pensar, eram muito distintos entre nós e o sentimento que tinha por ele foi-se apagando e acabou por deixar de existir”, disse **D**.

(...) no entanto refere que teve um casamento feliz; - “nunca fui agredida nem fisicamente nem verbalmente, tenho a certeza que o seu amor [do marido] era verdadeiro mas egoísta. Amei e fui amada mas tudo terminou” acrescentou” (Nota de Terreno 6/12/2012).

Associado a uma situação de rutura conjugal, algumas famílias vivenciaram simultaneamente situações de violência doméstica ou situações de desemprego, que fragilizou a mulher e afetou todos os elementos da família.

“O seu marido ficou desempregado e decidiu investir num café/sede de clube que apenas abria ao fim do dia. A **F** continuou a trabalhar mas acreditava que, para além do café, o seu marido trabalhava esporadicamente na construção civil durante o dia, nos trabalhos que ia arrançando. Porém, - “a verdade é que não o fazia, para além de, através do café, acumular várias dívidas” esclareceu **F**. Perante tal situação, certo dia, o marido resolve pedir o divórcio, uma vez que dizia; - “não aguentar mais aquela vida, que tinha muitas dívidas e que não conseguia continuar naquela situação”.

Nesse sentido, pediu ajuda à CML, estando durante seis meses numa casa S.O.S, para situações de emergência, findo esse período não é possível renovar a estadia, tendo então, requerido a habitação social” (Nota de Terreno 6/12/2012).

“O seu casamento nunca foi como imaginava e apenas os primeiros anos juntos correram bem. Durante o seu casamento, o seu marido tornou-se toxicodependente, tendo comportamentos violentos para consigo. Exercia sobre si violência física e psicológica, porém – “na esperança que tudo passasse, fui aguentando” referiu **G**. Esta vivia num apartamento próprio e lá nasceram os seus quatro filhos (...) após aguentar a situação durante muitos anos, quando decidiu pôr um fim a tal situação descobriu que estava grávida do seu quarto filho e que o marido tinha outra pessoa na sua vida (...).

Aquando do divórcio, **G** e os dois filhos mais novos ficaram consigo a viver no apartamento do casal. Segundo referiu, o seu ex-marido acordou em continuar a pagar a mensalmente da prestação do apartamento ao Banco, a fim de, mais tarde, quando estivesse pago, ficasse para os seus filhos. Porém, devido ao seu problema com drogas, deixou de o pagar e **G** e os seus filhos tiveram de sair do apartamento por imposição do Banco (...).

Assim, sem nenhum familiar que a pudesse apoiar, pediu ajuda à CML, estando, atualmente, num apartamento S.O.S.” (Nota de Terreno 7/12/2012).

“**I** esteve casada alguns anos e era vítima de violência doméstica, chegando muitas vezes a ser espancada pelo marido, que tinha problemas de drogas. Resolveu pedir o divórcio (...) refere que a casa [onde vivia] era antiga e alugada, mas que não tinha condições para ser habitada. Certo dia, as colegas de trabalho falaram-lhe das habitações comparticipadas pelos Municípios, para ela tentar saber se no concelho dela também existiam. Dirigiu-se à Câmara e expôs a situação (...).

Mencionou também que não se sentia à vontade de viver com a ajuda do Estado, pois – “não queria ter de viver numa habitação social mas não tive outra alternativa” disse **I**” (Nota de Terreno 3/12/2012).

Denotamos, ainda, percursos familiares em que os fenómenos de violência doméstica e de desemprego coexistiram em determinados momentos.

“Mencionou que nos últimos anos passou por uma situação difícil de um divórcio em que era vítima de violência doméstica e por isso pediu ajuda à Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). Porém, teve de ir para Lisboa mas decidiu regressar; como não tinha trabalho certo, pediu apoio à CML (...) vive na habitação social pois não consegue pagar uma renda normal do mercado de arrendamento. No entanto, refere: “tenho os pés bem assentes na terra e por isso não tenho esperanças de sair e arranjar outro local para morar, um dia de cada vez”, referiu **A**” (Nota de Terreno 3/12/2012).

“Segundo **C**, o casamento é até à morte separar o casal. Nesse sentido foi vítima de violência doméstica durante muitos anos, contando-me vários episódios de agressões.

(...) o caso das agressões seguiu para tribunal e o **S** foi condenado a dois anos de pena suspensa, não podendo voltar a cometer os mesmos delitos e com a obrigação de fazer a desintoxicação [do problema de alcoolismo] no hospital da área de residência (...).

Como não cumpriu, voltou ao tribunal e foi preso durante um ano e meio. Durante essa altura decorreu o processo de divórcio. Sozinha e sem rendimentos, [uma vez que trabalhava na agricultura de subsistência], **C**, viu-se obrigada a viver numa habitação social, facto que desde o início detestou, ainda hoje sente saudades do seu pequeno quintal onde colocar e semear os alimentos” (Nota de Terreno 19/11/2012).

Outro dos fatores que levou as famílias a viver na habitação social municipal prende-se com a existência de poucos recursos/rendimentos, diretamente relacionados com a vivência em locais sem condições mínimas de habitabilidade.

“Como o seu marido já estava há muito tempo reformado por questões de saúde e **H** recebia RSI, resolveram tentar arranjar uma casa melhor, pois a que viviam encontrava-se bastante degradada, o que agravava a saúde do marido e dos seus filhos. Foram viver para a habitação social (...)” (Nota de Terreno 21/11/2012).

“Segundo **E**, a casa onde vivia não tinha condições para ela nem para a sua filha que ainda estava a seu cargo. Falaram-lhe da habitação que poderia pedir na CML e iniciou o processo de candidatura (...)” (Nota de Terreno 10/1/2013).

“**J** foi mãe aos vinte anos, fruto de um namoro com um jovem de vinte e três anos que namorava na altura. Porém, no início este não aceitou muito bem a gravidez (...) atualmente mantém um relacionamento há dois anos com outro jovem (...). Referiu que morava numa casa antiga e sem condições noutra freguesia do concelho, por isso vieram para a habitação social. Uma vez que os outros irmãos começaram a casar, **J** veio com a sua mãe e um irmão para a habitação” (Nota de Terreno 21/11/2012).

Quanto à existência de filhos/as dependentes, existe um universo de dependentes do sexo masculino com idades compreendidas entre os 10 e os 30 anos e dependentes do sexo feminino entre 1 e os 20 anos de idade.

É importante salientar que todos os grupos domésticos possuem estrutura familiar, ou seja, existem laços e vínculos familiares entre os membros. Porém, para além das famílias monoparentais, constituídas por mãe – filho/a(s) que constituem a maioria, as restantes três famílias aliam às anteriores as características dos grupos domésticos extensos, que para além de mãe – filho/a(s) contemplam parentes ascendentes (avô/avó), descendentes (neto/a(s)), ou colaterais (outros familiares).

No que se refere à dimensão do agregado, sete das famílias são constituídas por três elementos, quatro por dois elementos, duas com quatro elementos e apenas uma família com seis elementos.

É predominante entre as referidas famílias a baixa escolaridade, que oscila entre o 4ºano e o 12ºano de escolaridade, contudo a maioria das mães possui apenas o 4º e/ou o 6º ano de escolaridade.

Por consequência, a situação profissional também se encontra fragilizada, uma vez que embora a maioria das mães (seis) trabalhem, estas exercem profissões de baixas remunerações, quatro mães recebem o rendimento social de inserção, três mães encontram-se desempregadas (porém a receber subsídio de desemprego) e apenas uma mãe não recebe qualquer remuneração.

#### Quadro 1

##### Caracterização das famílias monoparentais da habitação social municipal

	Nº de elementos	Grau de parentesco dos membros	Idade da mãe	Estado civil da mãe	Situação profissional da mãe	Escolaridade da mãe
<b>Família 1</b>	3	Mãe - filhas	54	Div/Sep	Trabalha	9ºano
<b>Família 2</b>	3	Mãe - filhas	38	Div/Sep	Trabalha	9ºano
<b>Família 3</b>	4	Mãe - filho - netos	63	Div/Sep	RSI	3ºano
<b>Família 4</b>	2	Mãe - filho	52	Viúva	Trabalha	4ºano
<b>Família 5</b>	3	Mãe - filhos	47	Div/Sep	Desemp.	12ºano
<b>Família 6</b>	2	Mãe - filha	46	Div/Sep	Desemp.	4ºano
<b>Família 7</b>	3	Mãe – filhos	46	Div/Sep	S/ qualquer remuneração	6ºano
<b>Família 8</b>	3	Mãe – filhos	49	Div/Sep	Trabalha	12ºano
<b>Família 9</b>	6	Mãe – filhos	46	Div/Sep	RSI	6ºano
<b>Família 10</b>	2	Mãe – filho	62	Div/Sep	RSI	s/ informação
<b>Família 11</b>	2	Mãe – filho	36	Div/Sep	Trabalha	9ºano
<b>Família 12</b>	4	Mãe - filhos – neta	38	Div/Sep	Trabalha	6ºano
<b>Família 13</b>	3	Mãe – filhos	36	Sol	RSI	s/ informação
<b>Família 14</b>	3	Mãe - filha - neta	24	Sol	Desemp.	8ºano

#### 4. Diagnóstico de necessidades: escutar a voz dos sujeitos

O levantamento de necessidades foi realizado através de conversas etnográficas ou informais que decorreram em dia, hora e local marcado pelas famílias. A maioria preferiu conversar em sua casa, em ambiente privilegiado de intimidade como é a habitação e apenas algumas no edifício da CML.

Enquanto investigadora, a preferência pelo contexto habitacional decorreu do facto de considerarmos que as deslocações poderiam ser um entrave, tentando assim suprimir esse aspeto. A escolha relativa à presença dos elementos do agregado na conversa foi da responsabilidade da figura parental do mesmo.

Estas conversas decorreram num período compreendido entre 19 de novembro de 2012 e 10 de janeiro de 2013. Não continham questões pré-formatadas, tendo existido, contudo, questões de articulação e aprofundamento do discurso. Este modo de recolha de informação tinha como finalidade conhecer em profundidade a história de vida da família e o seu percurso até à habitação social, questionando as necessidades dos sujeitos de modo a enquadrar a intervenção.

Após os contactos estabelecidos evidenciaram-se três campos principais de problemas: Carências económicas – refletidas na privação alimentar, vestuário e atividades recreativas e de lazer; Lacunas nos relacionamentos interpessoais – visíveis nos conflitos recorrentes entre vizinhança e/ou evitamento de relação e, em menor número pois apenas duas famílias as revelaram, carências ao nível da Educação familiar e escolar dos filhos – expressa na desvalorização do papel da figura parental, bem como na desvalorização do papel da escola na vida dos filhos.

A fragilidade da economia familiar foi notória em todas as famílias, mencionada direta ou indiretamente pelos sujeitos.

“**E** trabalha em casa de um senhor idoso e também cuida dos seus pais de bastante idade e problemas de saúde (...) a sua filha está desempregada (...)” (Nota de Terreno 10/1/2013).

“Devido às suas despesas, **K** refere que ela e o seu filho passam grandes dificuldades em termos financeiros” (Nota de Terreno 26/11/2012).

“(…) **J** possui uma filha, de quem diz cuidar bem, uma vez que mesmo não tendo muito dinheiro que sempre gostou de andar arranjada e de trazer a sua filha arranjada (...) refere que com a ajuda do namorado e dos irmãos [que possuem um bom nível de vida] não passa grandes

necessidades, mas o que – “gostava mesmo era de conseguir trabalho para sair daqui [habitação] e arranjar uma casa onde pudesse viver com a minha mãe e com a minha filha”, disse **J**” (Nota de Terreno 21/11/2012).

No caso de algumas famílias a fragilidade económica é atenuada pelos apoios que se encontram a receber.

“Atualmente, **C**, devido à idade e à saúde débil, é beneficiária do RSI e dos abonos de família dos netos, recebe ocasionalmente apoio alimentar da AMI e da CML” (Nota de Terreno 19/11/2012).

“Falou-me que se sentia realizada a todos os níveis, exceto a nível profissional, uma vez que se encontra desempregada e o subsídio de desemprego está a terminar. Sente que um emprego ou uma ocupação que ajudasse com algum dinheiro seria o ideal para si. Segundo **D**: - “o que mais me custa é viver à custa do Estado, não é para mim” referiu” (Nota de Terreno 6/12/2012).

“Aquando do divórcio **F**, ficou sem a casa e teve que vender o carro para ter o que comer, ficando também nessa altura desempregada (...) [atualmente] o filho mais velho de **F** está desempregado, recebia subsídio de desemprego que lhe foi cortado. Esta não compareceu ao Centro de Emprego pelo facto de, no seu registo, a sua morada não se encontrar atualizada, nunca recebeu a convocatória. Por sua vez, o seu filho mais novo, segundo **F**, não gostava de estudar, encontrando-se à procura do seu primeiro emprego” (Nota de Terreno 6/12/2012).

Quando questionados, os sujeitos referem que existem muitos conflitos na habitação social municipal o que causa, segundo os mesmos, má imagem e mau ambiente.

““A Dra. Inês sabe, eu ajudarei a Dra. Cátia no que puder, é muito bom ter alguém que nos queira ajudar a melhorar o ambiente existente no empreendimento. Pois como a Dra. Inês sabe, há pessoas que não sabem viver em comunidade e só sabem arranjar confusões e discussões” disse **H**, entristecida” (Nota de Terreno 9/11/2012).

“(…) existem alguns conflitos com a sua mãe, pois considera que a mãe a trata “como se tivesse quinze anos”, disse **J**. Acrescentando que se esquece que **J** é maior de idade e que já possui uma filha (...). A sua vida alterou-se desde que vive na habitação social: mencionou que não gosta de viver lá pois existe um ambiente péssimo, “só existe confusão, maldade, maldizer, que as pessoas mandam bocas frequentemente” referiu **J**.

(...) pouco mais conseguimos conversar, pois **J** tinha um compromisso agendado, este compromisso tinha a ver com o facto de ter de depor na GNR. Segundo **J**, foi intimada como

testemunha na sequência de um conflito que existiu na habitação social, no qual esteve indiretamente envolvida” (Nota de Terreno 21/11/2012).

“(…) referiu que gostava que existissem mais iniciativas para ocupar o tempo, não gosta de ir para fora da habitação conversar porque as vizinhas só querem “falar mal umas das outras”, disse **C**” (Nota de Terreno 19/11/2012).

Diversos sujeitos justificam não gostar de viver na habitação social municipal, não pelas condições físicas das habitações mas pelo ambiente relacional e conflituoso que o caracteriza.

“(…) muitas vezes, o conflito em causa não é resolvido, porque a polícia não pode fazer mais ou porque determinadas situações só são provadas quando “apanham as pessoas em flagrante delito, mas maioritariamente das vezes eles [GNR] chegam tarde” diz **H**.

(…) os conflitos que relata têm a ver com linguagem imprópria, conflitos e discussões na sequência de problemas de alcoolismo que geram violência doméstica (...). Afirmou ter observado situações de armazenamento, na habitação, de garrafas de gás (que é proibido possuir) e produto obtido na sequência de roubos, nomeadamente de ferro-velho e outros materiais cuja finalidade é serem posteriormente vendidos, o que segundo **H** não ajuda à imagem da habitação (...).

Entristecida, **H**, refere que não gosta de viver ali, que determinadas pessoas sujam o nome da habitação e tornam a convivência em apartamentos impossível. Os berros, as discussões, as situações de violência doméstica perturbam o seu quotidiano, em especial dos seus filhos em idade escolar, que por vezes passam noite em claro por causa do barulho, ora das discussões conjugais ora das festas intermináveis com os amigos, independentemente de ser dia útil ou fim de semana” (Nota de Terreno 25/1/2013).

“**B** vive na habitação social municipal mas vê a sua estadia como algo temporário, (...) deseja ter algo seu e não gosta de viver na habitação porque considera existirem muitos conflitos e por isso não se identifica com o local” (Nota de Terreno 10/12/2012).

Neste sentido, os sujeitos assumem uma postura de evitamento de relações com a vizinhança como forma de defesa.

“**E** referiu que tinha alguns problemas com os vizinhos, porque a sua filha fica a dormir algumas vezes na habitação com o seu namorado e, por isso, lhe chamavam de “puta” e “vaca”, o que já lhe causou alguns conflitos. Porém, fora essa questão, gosta de viver lá, até porque não conhece a maior parte das pessoas, apenas de vista por se terem cruzado algumas vezes” (Nota de Terreno 10/1/2013).

“A **D** nasceu numa família que considera um “berço de ouro”. Não se identifica com as outras famílias da habitação social que nasceram de famílias pobres, acrescenta que o que disse não implica qualquer juízo de valor, apenas se refere às diferenças entre ambas, na forma de estar e olhar o mundo” (Nota de Terreno 6/12/2012).

“**I** (...) não gosta do local [onde vive] nem estabelece muito contacto com as pessoas para evitar confusões. Assim, a maior parte da sua vida é passada a trabalhar e dentro das quatro portas da sua casa” (Nota de Terreno 3/12/2012).

É notória a consequência da estratégia de evitamento da relação, por parte dos sujeitos, uma vez que denotamos que embora residam no mesmo local, várias pessoas não se conhecem nem possuem qualquer relação. O contacto entre si passa, muitas vezes, pelos cumprimentos cordiais do dia a dia.

“A relação de **A** com os vizinhos é apenas cordial, de cumprimentos quando se cruzam nos corredores. Está ao dispor para se quisesse fazer um projeto mais individual, mas um projeto que implicasse o convívio não estava disponível pois preferia continuar a resguardar-se” (Nota de Terreno 3/12/2012).

“Gosta de viver na habitação social, refere que não teve problemas com os vizinhos uma vez que a maioria nem conhece e as suas conversas passam pelos cumprimentos, “olá”, “bom dia ou boa tarde” e nada mais, disse **F**. Considerou porém que se pudesse não vivia na habitação social, porque fica longe do centro do concelho (...) longe de tudo” (Nota de Terreno 6/12/2012).

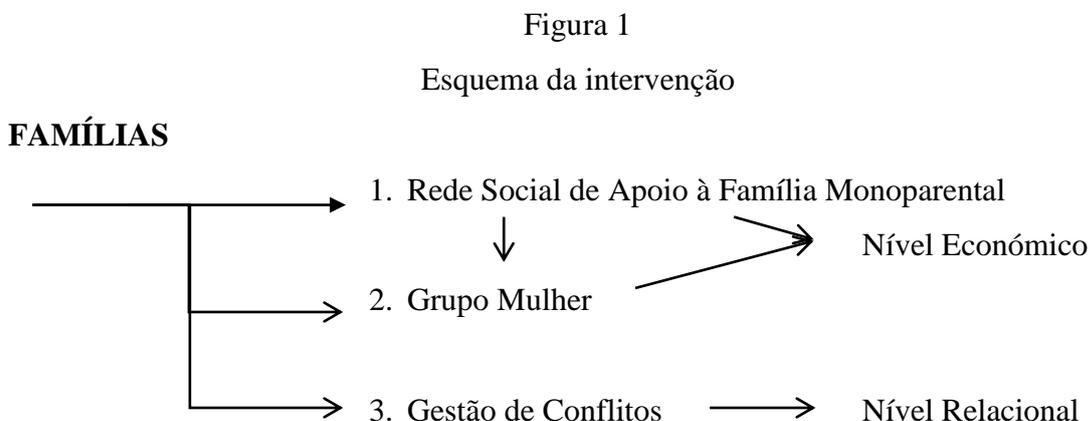
## **5. As linhas de ação do projeto de intervenção**

Tendo em conta os problemas e necessidades referidos, o projeto foi pensado no âmbito dos dois primeiros problemas. Esta opção prende-se com o facto de, estes aspetos, se apresentarem como questões prioritárias para as famílias contactadas.

De facto, a questão económica e os conflitos na habitação social municipal espelham-se situações de cariz prioritário, das famílias. Neste sentido, na impossibilidade de contemplar, no projeto, todas as necessidades dos sujeitos, decidi atender, apenas nestes dois eixos. É importante salientar que esta opção enquadra-se na área de competências dos/as licenciados/as em CE, sendo, em particular, a gestão e

mediação de conflitos, um pilar da formação em CE, que serviu de mote à intervenção comunitária desenvolvida.

O esquema abaixo dá conta da visão global da intervenção pensada,



### 5.1. Rede social de apoio à família monoparental

Tendo em conta o primeiro problema, referente às Carências Económicas, surge a ideia de criar uma Rede social de apoio às famílias monoparentais. Na situação económica atual que o país atravessa, as famílias monoparentais encontram-se muito vulneráveis, no sentido em que os rendimentos do agregado familiar são diminutos, devido aos poucos rendimentos das famílias, bem como da existência, apenas, de uma figura parental a quem cabe sustentar todos os elementos do agregado familiar.

Esta situação reflete-se no dia a dia das famílias, que por falta de recursos económicos se vêem privadas ao nível da alimentação, vestuário e outras dimensões.

“(…) por não conseguir emprego, **F** sofre de depressão e já tentou o suicídio várias vezes tendo estado internada no hospital Magalhães Lemos. Passa frequentemente pela situação de “abrir o frigorífico e não ter o que comer nem o que dar aos meus filhos” disse **F** (Nota de Terreno 6/12/2012).

“**F** encontra-se numa situação de desemprego bem como os seus dois filhos, entretanto teve a notícia de que iria perder o RSI, sem qualquer remuneração para sustentar a sua família, enfrenta momentos muito depressivos que a leva frequentemente a internamentos no Hospital Magalhães Lemos” (Nota de Terreno 28/1/2013).

Assim, a principal finalidade desta rede consiste em suprimir as privações familiares com a ajuda de parcerias. A existência de uma rede estruturada e planificada visa assim prestar auxílio regular às famílias, especialmente monoparentais, que sofrem de carências ao nível económico.

Pretende-se que esta rede seja constituída por entidades parceiras locais e nacionais, como por exemplo: Hiper e Supermercados, Restaurantes, Cafés, Lojas locais, Fábricas têxteis, etc., bem como grandes empresas.

Neste sentido, pensa-se que estas entidades possam contribuir mensalmente com aquilo que já não necessitam e/ou, por si, considerado “inútil”, quer no que toca a produtos com o prazo de validade próximo do fim e que não possam ser vendidos nessas condições ou, no caso dos restaurantes, de comida confeccionada para a qual não houve escoamento e, no caso das fábricas têxteis, de vestuário que por conter algum tipo de defeito não pode seguir para o mercado de venda, entre outros.

Poderão fazer parte da rede, como parceiros/as, todas as instituições locais e nacionais que tenham vontade de se comprometer com esta ajuda.

Para tal, realizou-se uma pesquisa via internet, inicialmente de empresas de Lousada, desde fábrica e armazéns têxteis a lojas de comércio de roupa, calçado e alimentação. De seguida de grandes empresas, desde produtos de higiene pessoal, higiene da casa, mobiliário, têxteis para a casa, mercearia, bebidas, vestuário, calçado, calçado desportivo, tecnologia, eletrónica e informática. Durante a pesquisa, foi notória a diferença de informação de pequenas e grandes empresas, pois as primeiras divulgavam apenas a morada, e as segundas, para além da morada os endereços eletrónicos.

Porém, aquando a apresentação das empresas que reunir a fim de pedir parceria, em conversa com a supervisora local, decidimos atender a todas as áreas exceto em produtos de alimentação, uma vez que por enquanto as CML e as IPSS's (Instituições Particulares de Solidariedade Social) da região, conseguia dar resposta aos pedidos das famílias, bem como pelo facto de não possuírem estruturas físicas para os armazenar nas devidas temperaturas e cuidados que os produtos alimentares exigem.

Excluindo as empresas alimentícias, reuniu-se uma lista de 74 contactos, que foram preferencialmente informados, desta iniciativa, por correio eletrónico, uma vez que é um meio de comunicação mais simples, rápido e económico.

Porém, no caso das empresas que não disponibilizaram a informação do seu *email*, foi enviada uma carta para a morada da empresa. A fim de dar conta desta

iniciativa foi redigido um ofício da CML, enviado em anexo no *email* e/ou no interior do envelope, dependendo da empresa.

Nesta tarefa, foram contactadas 43 empresas via correio eletrónico e 31 por carta pelo correio<sup>25</sup>. O ramo de atividade das empresas era variado, desde o setor têxtil, lar, vestuário, calçado e calçado desportivo, produtos de higiene pessoal, higiene da casa, mobiliário, tecnologia, eletrónica e informática.

Por forma a avaliar o seu funcionamento, perspetivou-se no final do primeiro mês da existência desta rede realizar um breve inquérito junto das famílias e das entidades parceiras, a fim de auscultar as possíveis lacunas existentes no modo de funcionamento, com o intuito de melhorar os aspetos apontados.

#### **5.1.1. Desvelando o fracasso da rede social de apoio à família monoparental**

A rede social de apoio à família tinha como finalidade suprimir as privações familiares com a ajuda de parcerias. Aquando do contacto com as empresas foi decidido excluir as empresas alimentícias. Pois a CML não queria que entrasse em contacto com empresas do ramo da alimentação, em primeiro lugar porque até então conseguiam dar resposta a esse nível, e em segundo lugar por questões logísticas e de armazenamento.

Restringida a lista de contactos, apostámos em empresas de outras áreas: vestuário, produtos de higiene e de limpeza, equipamentos informáticos, material escolar, roupa e calçado para desporto, mobiliário, eletrodomésticos, entre outras.

Após o envio dos 43 pedidos por correio eletrónico e 31 por carta, acusámos a devolução de uma carta por motivo de morada desconhecida e a receção de uma resposta por carta e seis respostas por *email*.

Verificámos o fracasso desta iniciativa, uma vez que não existiu qualquer adesão por parte das empresas.

As respostas recebidas admitem a importância da iniciativa e desejam sucesso para a mesma, no entanto a não-adesão é justificada pelo volume de pedidos e/ou pelo facto das empresas possuírem os seus próprios projetos de intervenção: “como também devem compreender, recebemos inúmeros pedidos de apoio para os mais diversos fins,

---

<sup>25</sup> Cf. **Anexo V**: Lista das instituições contactadas para a criação da rede social de apoio às famílias.

os quais nem sempre são passíveis de concretização” (Empresa 1); “(...) desenvolvemos os nossos próprios projectos de inovação social (...)” (Empresa 2).

Reconhecendo o fracasso da criação da rede social de apoio, consideramos que outras estratégias deveriam ter sido tomadas de modo a impulsionar a participação das empresas, como por exemplo o contacto pessoal com as mesmas.

No entanto, considero que a conjuntura económica pode ser uma das explicações para a nula participação das empresas nesta iniciativa.

## 5.2. O Grupo Mulher

Na sequência do ponto anterior, a par da criação da referida rede de apoio, surge a criação do Grupo Mulher, ainda enquadrado no âmbito da intervenção ao nível económico.

Durante a aproximação às famílias denotou-se a existência de um gosto pessoal, de algumas das famílias que se prende com o facto de, nos tempos livres, realizarem, para sua satisfação pessoal, alguns trabalhos manuais.

“(...) **H** encontrava-se a fazer uma toalha de mesa, em crochet, para a sua casa; após sentar-me pega no cesto que se encontrava num dos sofás e coloca-o na mesa de centro e começamos a conversa” (Nota de Terreno 21/11/2012).

“Tinha combinado com a **I** em sua casa às 19:00 horas; esta recebeu-me simpaticamente à porta, acompanhada pelo seu filho, que assistiu a toda a conversa. Entramos e sentamo-nos no sofá da sala. De frente ao sofá havia um quadro pintado à mão, prontamente questionei se tinha sido a **I** a fazê-lo. Disse-me que sim, tal como os cortinados e outros materiais que decoravam a sala, que um a um agarrava para mostrar-me” (Nota de Terreno 3/12/2012).

“Debaixo da janela encontrava-se uma cadeira com um novelo de lã e agulhas de crochet e algo já iniciado, que dava a sensação tratar-se de um cachecol ” (Nota de Terreno 7/12/2012).

“À saída escorreguei no seu tapete, **K** ficou um pouco preocupada com a minha possível queda. De modo a atenuar a preocupação, disse: “parece que o tapete queria ir comigo” e sorri. Esta rapidamente respondeu, “fui eu que fiz, agora já não faço, tou cansada para essas coisas”, disse **K**” (Nota de Terreno 26/11/2012).

Esta aptidão para os trabalhos manuais e a longa experiência de algumas mulheres, surge como uma vantagem que contemplei no projeto de intervenção.

“**B** abandonou a escola cedo e começou a trabalhar com apenas 14 anos numa fábrica de calçado, ao passo que em casa tinha de ajudar no campo e com as rendas e os bordados que fazia para vender” (Nota de Terreno 10/12/2012).

Constatada a aptidão para a produção de produtos artesanais, como por exemplo, tapetes, bordados, rendas e diversos produtos têxteis, a confeção e venda destes produtos artesanais poderia constituir uma forma de fazer face às carências económicas das famílias.

Neste sentido, comecei por explicar, aos sujeitos, as vertentes que constituíam o projeto, estando aberta às sugestões de novas ideias por forma a ajustar o projeto às suas reais necessidades. Assim, inicialmente auscultei a disponibilidade e o desejo em participar, quer apenas nas sessões que no grupo de trabalho de produtos manuais, uma vez que a participação, não tinha de ser necessariamente simultânea.

“Comecei por explicar em que consistia o meu projeto e auscultando a sua disponibilidade. **G** foi de todas a que mais motivada e entusiasmada ficou com o projeto (...) o assunto que a entusiasmou mais foi o grupo dos trabalhos manuais, **G** já ocupava os seus tempos livres com realizações em crochet, desde sacos, toalhas, panos, cintos, porta-moedas, camisolas, casacos, etc. Aliados a outras paixões com a pintura e os seus lenços dos namorados. Prontamente se levanta do sofá e tira de um dos móveis da sala, exemplares de trabalhos que fez e continua a fazer” (Nota de Terreno 25/1/2013).

A ideia era criar um grupo de mulheres com o intuito de que cada participante, individualmente e/ou em pares (aspeto que ficaria ao critério de cada uma) realizassem produtos, a fim de serem vendidos em feiras e lojas de artesanato locais. Em termos gerais, o objetivo desta iniciativa prende-se com a promoção do conhecimento mútuo, interação com os outros e partilha de um objetivo comum e angariação de algum valor monetário para auxiliar a família.

Em termos organizativos, no caso da realização apenas por um elemento; do valor do produto, 90% reverte a favor da pessoa que o realizou, ao passo que os restantes 10% revertem para um fundo de maneiio, a fim de cobrir despesas futuras de material (anteriormente requeridas e comprovadas à CML) para a elaboração dos produtos, no caso de realizado por duas, é mantido o valor dos 10% porém os restantes

90% são divididos conforme a sua participação. No caso de esta se igualar é dividido os 90% de igual forma pelas participantes, ou seja 45% para cada; no caso de participação ser diferenciada, será dividido 60% para uma e 30% para outra.

A criação/organização do Grupo Mulher deverá ser da minha responsabilidade, durante o estágio na instituição. Porém acautelando que após o seu fim, cabe à CML supervisionar o funcionamento do grupo e a gestão dos montantes decorrente das vendas dos produtos, que assume essa responsabilidade se necessário. Uma vez que o objetivo é que seja desenvolvido um trabalho autonomização das participantes, para que em conjunto sejam responsáveis pelo próprio grupo.

Após a primeira feira, que deve ser supervisionada pela CML, dever-se-á realizar um relatório a dar conta das vendas efetuadas, a fim de auscultar os produtos mais procurados e as lacunas existentes no Grupo Mulher, com o intuito de melhorar os aspetos apontados.

### **5.2.1. Os (in)sucessos do Grupo Mulher**

A criação do grupo Mulher decorreu inicialmente sem grandes constrangimentos, pois era notório o interesse das participantes nesta iniciativa. A aprendizagem e a troca de experiências e conhecimentos pautaram o início dos trabalhos no grupo:

“Quando cheguei à habitação já a **G** estava à porta, à espera, com o seu saco de materiais de crochet a fim de ensinar as restantes.

Chegadas ao local da sessão comecei por auscultá-las acerca dos produtos e materiais necessários, bem como deixei a **G** explicar como se fazia crochet.

Pareciam todas muito interessadas; a **E** em especial, aprendeu bastante rápido” (Nota de Terreno 22/2/2013).

No entanto, os primeiros trabalhos demoraram a surgir uma vez que as participantes estavam indecisas sobre o que realizar, pedindo-me constantemente que orientasse e idealizasse os seus produtos.

De uma forma geral, existiram dificuldades ao nível da conciliação de horários bem como da troca de materiais para a produção dos trabalhos, porque as participantes evitavam trocar os materiais entre si, recorrendo a mim para essa função. Neste sentido,

constantemente tinha de transportar este ou aquele material de uma das participantes para outra. A falta de liderança e autonomia foi, então, o maior entrave encontrado.

Findo o estágio o grupo continuou e, em regime de voluntariado, continuei a apoiar as participantes. Nos tempos que se seguiram foi notória a falta de motivação, uma vez que não me encontrava tão presente na orientação da produção.

Porém, a produção dos produtos artesanais continuou, não tendo sido realizada até à data da escrita deste relatório a primeira feira para vendas dos produtos, porém a sua realização está prevista para finais de julho aquando das festas do concelho, uma vez que se realiza a habitual feira de artesanato do concelho da organização da Câmara Municipal de Lousada.

### **5.3. Sessões de gestão de conflitos**

Tendo em conta o segundo problema, referente às lacunas de relacionamento interpessoal expressas nos conflitos, torna-se necessário dotar as participantes de instrumentos de gestão de conflitos. Pretende-se, portanto, atuar na capacitação para a gestão de conflitos interpessoais.

Esta intervenção inscreve-se ao nível individual e pessoal, atentando na consciência do conflito e das oportunidades deste para o desenvolvimento e crescimento relacional para consigo e os outros.

As sessões de gestão de conflitos implementadas<sup>26</sup> tinham como objetivos gerais: dotar as participantes de instrumentos e estratégias práticas de resolução de conflitos; possibilitar o conhecimento, em linhas gerais, da negociação e da mediação como modelos de resolução de conflitos; auxiliar a desmistificar o conceito de conflito e introduzir uma visão diferente de o olhar e refletir sobre as oportunidades do conflito para o desenvolvimento e crescimento relacional para consigo e os outros.

As sessões são/foram dinamizadas na sede de uma associação local próxima da habitação social municipal. A avaliação é feita, quer por um lado, pela aferição, através de um inquérito por questionário de respostas diretas, sobre o número e gravidade dos

---

<sup>26</sup> Adaptadas de: Lambert, Jonamy & Myers, Selma (1999). *50 Activities for Conflict Resolution: Group Learning and Self Development Exercises*. Amherst, Massachusetts: HRD Press, bem como de Neves, Tiago & Malafaia, Carla (2012). *Gestão de Conflitos: Uma experiência, um guia*. Legis Editora: Livpsic.

conflitos vivenciados pelas participantes na habitação social, quer por outro lado, pela participação/adesão e avaliação final, das participantes, sobre as sessões.

Esta intervenção foi constituída por 7 sessões<sup>27</sup> com temáticas distintas, que decorreram entre 8 de fevereiro e 22 de março de 2013, todas as sextas-feiras pelas 21:00 horas.

### **1ª Sessão: Apresentação e quebra-gelo**

A 1ª sessão, realizada a 8 de fevereiro de 2013, tinha como finalidade servir de apresentação das participantes através de uma dinâmica de quebra-gelo. O objetivo era promover o conhecimento do outro, a confiança e a coesão do grupo, bem como promover a reflexão acerca dos vários conflitos que conhecem. Na dinâmica designada “o outro e o grupo”, as participantes, organizadas em círculo, escolhem uma pessoa para ser o adivinho<sup>28</sup> (que deve sair da sala). Enquanto esta está lá fora, combina-se de quem vamos falar durante a conversa, mas de forma indireta (a pessoa em causa deve participar na conversa a fim de despistar o adivinho). Quando este entra tem de adivinhar de quem se fala; quando o fizer, o alvo da conversa passa a ser o adivinho. Este processo é repetido por todas as participantes.

Em síntese, esta sessão visa chamar a atenção para a vivência em comunidade, que implica interações com os outros, mais ou menos parecidos connosco e com a nossa forma de ver o mundo. Possibilitando o conhecimento mútuo e aproximação entre os membros do grupo, tomando “(...) consciência da existência de diferentes modos de descrever uma pessoa (...)” (Neves & Malafaia, 2012: 95), treinando a visão positiva de o olhar.

No final da sessão, a fim de dar um mote para a sessão seguinte e iniciar a temática dos conflitos, visualiza-se e comenta-se um vídeo<sup>29</sup> sobre o conflito, bem como foi distribuído um inquérito por questionário<sup>30</sup> sobre o conflito na habitação social municipal.

---

<sup>27</sup> Cf. **Anexo VI**: Planificação das sessões de gestão de conflitos.

<sup>28</sup> Cf. (Neves & Malafaia, 2012: 94-95).

<sup>29</sup> Cf. [http://www.youtube.com/watch?v=HZzq\\_VAsSFU](http://www.youtube.com/watch?v=HZzq_VAsSFU) .

<sup>30</sup> Cf. **Anexo VII**: Questionário sobre o conflito na habitação social municipal.

## **2ª Sessão: A noção de conflito**

A 2ª sessão, realizada a 15 de fevereiro de 2013, tinha como finalidade iniciar a temática do conflito. O objetivo era auscultar a noção individual de conflito, promover a reflexão em torno das experiências que fundamentaram o significado que cada um dá ao conflito e fornecer uma visão do conflito como oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal e individual.

Cada participante menciona palavras relacionadas com a palavra *conflito*. Após um apanhado geral das respostas, visiona-se o vídeo<sup>31</sup> a fim de se discutir acerca do conflito, chamando a atenção para um modo abrangente de olhar o conflito, ou seja, experienciar o conflito como uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e individual e de fortalecimento de relações interpessoais.

De seguida, a dinâmica do “Jogo da chave”<sup>32</sup>, cujo objetivo é descobrir onde está a chave numa determinada imagem. Frequentemente, na nossa vida não vemos para além daquilo que é imediatamente visível, sendo apenas uma parte da realidade. Aquando do conflito carregado de negatividade olhamos apenas para a situação; em vez disso, podemos tentar olhar para fora, alargar horizontes.

Pois “(...) muitas vezes, estamos demasiado presos às nossas convicções e à nossa posição pessoal e isso impede-nos de ter uma visão/entendimento global da situação” (ibidem: 92). Neste sentido, o conflito representa “(...) algum tipo de mau funcionamento, desregulação, tensão emocional ou problemas de comunicação, designadamente a incapacidade de expressar convenientemente os interesses próprios ou de saber escutar os interesses expressos pelos outros” (ibidem: 63).

Assim, o conflito não é positivo nem negativo em si mesmo: “(...) aquilo que determina o carácter positivo ou negativo do conflito é a qualidade da abordagem que lhe fazemos” (ibidem: 63). Neste sentido, pode ser visto como uma oportunidade de aprendizagem, um processo enriquecedor, de reflexão, de autoconhecimento e conhecimento do outro. Porque é irrealista pensar numa vida sem conflito, uma vez que a sua existência é um dado adquirido na vida humana (ibidem).

---

<sup>31</sup> Cf. [http://www.youtube.com/watch?v=i\\_2\\_VYY14-Y](http://www.youtube.com/watch?v=i_2_VYY14-Y).

<sup>32</sup> Cf. (Neves & Malafaia, 2012: 91-93).

### **3ª Sessão: Os dois lados do conflito**

A 3ª sessão, realizada a 22 de fevereiro de 2013, tinha como temática refletir sobre os dois lados do conflito. Os objetivos eram ajudar as participantes a perceber que, numa situação de conflito, podem existir diferentes posições, pois poderão existir perspetivas diferentes da mesma situação e possibilitar experienciar a posição e trocar de lugar com o outro.

Começou por se dividir as participantes em dois grupos, grupo A e grupo B. Foi pedido ao grupo A para escolher um envelope que continha um cartão<sup>33</sup>. Depois foi pedido aos elementos do grupo B para escolher o seu par dentro do grupo A. Aos elementos A e B de cada par é pedido que refiram o que veem no seu lado do cartão. Após mencionado o que veem em cada lado, os elementos vão trocar e constatar que existe a mesma imagem dos dois lados do cartão.

A finalidade dos cartões é existir uma espécie de baralho de cartas, como uma imagem incomum dos dois lados. Ao sinal de início, o par levanta o cartão e coloca-o entre si, não deixando que o outro veja o seu lado do cartão. Depois do primeiro referir o que vê, é a vez do segundo mencionar o que observa no cartão. Chegando à conclusão que podem existir várias perspetivas de olhar um só objeto/situação.

O conflito pode existir por motivos diferentes para as partes: o objeto ou situação podem ser comuns, mas os interesses e posições inerentes são, geralmente, diferentes, pois a perceção que cada um tem da realidade é única. No entanto, esta atividade “(...) lembra-nos que as pessoas, muitas vezes não vêm os dois lados de um conflito da mesma forma. Demorando a passar de uma posição para outra, para entender o ponto de vista de alguém” (Lambert & Myers, 1999: 47)<sup>34</sup>.

Efetivamente, não estamos dispostos a mudar de posição e colocarmo-nos no lugar do outro e olhar a situação conflitual pelos olhos do outro.

### **4ª Sessão: As emoções e o conflito**

A 4ª sessão, realizada a 1 de março de 2013, tinha como temática refletir sobre o papel das emoções no conflito. Iniciou-se com o pedido às participantes para que numa tira de cartolina mencionassem uma emoção/sentimento que as descrevesse. Depois de recolhidas as respostas, estas são lidas em voz alta.

---

<sup>33</sup> Cf. (Lambert & Myers, 1999: 47).

<sup>34</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

Depois pede-se que pensem numa situação de conflito que experienciaram e tentem imaginar os seus sentimentos nesses momentos e coloquem um círculo à volta das emoções e sentimentos experienciados, existentes numa lista<sup>35</sup>.

Em seguida auscultamos o que consideram que podiam fazer de modo a evitar essas emoções e/ou sentimentos negativos. Após a discussão pedimos para que comentem as sugestões dadas.

Muitas vezes, as situações de conflito, são “(...) vividas com medo, raiva, sentimentos de isolamento, abandono e falta de esperança” (Neves & Malafaia, 2012: 63). Frequentemente somos influenciados pelas emoções, tornando-se difícil manter o foco no conflito e na utilização de algumas capacidades de resolução de conflitos que podem reduzir a tensão existente.

É importante a consciência das emoções como

“(...) sendo a energia que alimenta os conflito, não podem (nem devem) ser abafadas ou integralmente reprimidas. Pelo contrário, elas devem ser claramente expressas (...) o modo como são expressas e os tempos nos quais são reveladas é que distinguem as boas (construtivas) das más (destrutivas) abordagens aos conflitos” (ibidem: 66).

Porque todos os sentimentos são permitidos mas nem todas as expressões desses são admitidos (New Jersey Self-Help Group Clearinghouse, s/d: 5)<sup>36</sup>.

### **5ª Sessão: Comemoração do Dia da Mulher**

A sessão do dia 8 de março foi substituída pelas comemorações do Dia da Mulher. Juntamente com a supervisora local, resolvemos possibilitar uma noite diferente às participantes e para tal, proporcionámos uma ida a um espetáculo realizado por uma instituição local cuja finalidade era mostrar um pouco do seu trabalho e angariar fundos.

A importância desta iniciativa prende-se com o possibilitar de entretenimento a estas participantes, bem como o contacto com iniciativas culturais, impulsionando o gosto pelos espetáculos culturais essenciais à socialização e desenvolvimento psicossocial.

---

<sup>35</sup> Cf. (Lambert & Myers, 1999: 105-106).

<sup>36</sup> Todas as traduções realizadas são traduções livres da autora deste relatório.

## **6ª Sessão: A escuta e a linguagem no conflito**

A 6ª sessão, realizada a 15 de março de 2013, tinha como temática refletir sobre a escuta e a linguagem no conflito, possuindo uma maior duração e abrangendo os referidos temas. Os objetivos eram proporcionar a tomada de consciência das capacidades de escuta, determinando os seus pontos fortes e os pontos a melhorar e proporcionar, às participantes, a oportunidade de refletir sobre frases que, muitas vezes, levam ao conflito e à sua escalada.

Auscultámos as participantes sobre a reflexão acerca da escuta numa situação conflitual, questionando-as sobre o impacto no desenvolvimento desta.

Após reunir as opiniões, foi pedido para pensar nas características pessoais de cada uma, respondendo ao questionário através de um círculo à volta da opção com que mais se identifica cada participante<sup>37</sup>. Após realizar a tarefa, somam-se as respostas para obter o resultado que determina a capacidade de escuta.

Em seguida auscultamos sobre o que acham do resultado e discutimos acerca da função da escuta na gestão e resolução de conflitos e como melhorá-la.

Efetivamente, “a arte de ouvir é muito mais importante do que as pessoas imaginam” (Lambert & Myers, 1999: 158). A escuta “(...) é uma das habilidades de comunicação mais importantes na resolução de conflitos” (ibidem: 26), mas é também uma atitude (New Jersey Self-Help Group Clearinghouse, s/d).

A escuta ativa é assim, a maneira de ouvir e responder ao outro para que o outro sinta que esta a ser realmente ouvido (ibidem).

Quanto à linguagem, a atividade “cartão vermelho”<sup>38</sup>, tinha como finalidade que as participantes, olhando para determinadas palavras, referissem se levaria ou não ao conflito e à sua escalada. Isto é, palavras e frases que merecem, como no futebol, um cartão vermelho porque de alguma forma, faltam ao respeito ao outro.

Cada participante levanta o cartão vermelho cada vez que aparecem frases que considerem que geram o conflito e a sua escalada. Porque a linguagem ocupa um lugar privilegiado no decorrer do conflito e na sua gestão e resolução, aquando dos conflitos, a utilização de formas afáveis e cordiais de linguagem tem um impacto positivo na sua resolução.

---

<sup>37</sup> Cf. (Lambert & Myers, 1999: 157-159).

<sup>38</sup> Cf. (Lambert & Myers, 1999: 35).

### **7ª Sessão: A resolução de conflitos e encerramento das sessões**

A 7ª sessão, realizada a 22 de março de 2013, tinha como temática a negociação e mediação como métodos de resolução de conflitos, bem como o encerramento das sessões. Os objetivos eram permitir que cada participante possa avaliar as suas capacidades de resolução de conflitos e conhecer, aprofundadamente, dois dos métodos de resolução de conflitos mais usados: a Negociação e a Mediação.

Cada participante preenche o questionário sobre as suas capacidades de resolução de conflitos, assinalando o número que mais identifica a sua resposta, sendo 5 (totalmente de acordo) e 1 (totalmente em desacordo)<sup>39</sup>. Após o preenchimento, a soma dos pontos determina a habilidade na resolução de conflitos.

Em grande grupo, realiza-se um breve resumo sobre estes métodos de resolução de conflitos, chamando a atenção de que ao longo das sessões foram apreendendo estratégias de gestão de conflitos que podem ser usadas no dia a dia nos diferentes contextos de interação.

O sucesso no campo da resolução de conflitos exige uma ampla gama de capacidades. Será, portanto, muito útil reconhecer as áreas individuais de competência e trabalhar sobre as capacidades que carecem de melhorias necessárias.

No encerramento das sessões foi também realizado um lanche-convívio elaborado pelas participantes, em que cada um trazia a sua especialidade culinária, com a comparticipação, na totalidade, pela Câmara Municipal, dos ingredientes utilizados na mesma. No final, ausculta-se a opinião das participantes sobre todas as sessões através de um inquérito por questionário.

#### **5.3.1. A aprendizagem de estratégias de gestão de conflitos**

Um dos aspetos referidos pelas participantes aquando das conversas informais foi a existência de conflitos na habitação social municipal. No sentido de desmitificar o entendimento e aprofundar as especificidades dos conflitos relatados foi distribuído um inquérito sobre o conflito na habitação.

Na totalidade foram recolhidas seis respostas das doze possíveis (uma vez que foi, também, distribuído pelas participantes que não compareceram na primeira sessão). Das inquiridas, cinco vivem na habitação entre 3 a 7 anos e uma há apenas 6 meses.

---

<sup>39</sup> Cf. (Lambert & Myers, 1999: 131-133).

Quanto à definição da quantidade de conflitos existentes, quatro das inquiridas referem que são *muitos* os conflitos, enquanto apenas duas referem que *nem muitos nem poucos*. No que se refere aos tipos de conflitos, os *conflitos de vizinhança* são apontados como os de maior frequência, seguidos de alguns *conflitos familiares*. Maioritariamente, as inquiridas apontam como causas para estes conflitos a *linguagem ofensiva* e as *emoções/sentimentos incontrolados*, indicando também, em menor número, as *diferentes opiniões*, *gestos ofensivos* e *inflexibilidade nas decisões*.

Ao nível da natureza dos conflitos, estes caracterizam-se, unanimemente, por *conflitos relacionais/boatos e/ou más-línguas* apontado, seguida da indicação de *conflito por um espaço* e a *falta de dinheiro*. No que toca à gravidade dos conflitos, estes são considerados pelas inquiridas como, maioritariamente, *graves*, havendo no entanto quem os considere *mais ou menos graves* e *muito graves*.

Questionadas sobre o número aproximado de conflitos em que estiveram direta ou indiretamente envolvidas, a maioria respondeu em *nenhum*, contrastando com duas pessoas envolvidas em *dois conflitos* e uma pessoa em apenas *um conflito*. Aspeto que é aparentemente contraditório, uma vez que aquando das conversas informais o conflito na habitação social municipal era algo mencionado com frequência.

Quanto à postura no decorrer do conflito, maioritariamente as inquiridas referem assumir uma posição de *evitamento*, tendo apenas uma pessoa apontado, simultaneamente, a *confrontação* como outra estratégia que utiliza. Neste decurso, as inquiridas referem que, na *generalidade*, *sabem do conflito já depois de ter ocorrido*.

Porém referem que a resolução do conflito passa pelo *ignorar* da própria situação e do outro, apenas uma pessoa aponta como alternativa *chamar a polícia/GNR* para a resolução do conflito.

Em suma, é notória a existência do conflito e as inquiridas consideram-no um problema grave na habitação social, muito embora seja apontado como algo que não as envolve direta nem indiretamente. Constata-se também que o *evitamento* é o recurso mais utilizado de resolução de conflitos, o que remete para a inexistência da ideia do conflito como oportunidade de aprendizagem e melhoramento das relações.

Este aspeto reforça e legitima a utilidade das sessões de gestão de conflitos, reconhecida pelas próprias participantes:

“(…) achou importante os conhecimentos sobre estratégias de gestão de conflitos. Como disse: “mesmo estando cá há pouco tempo e não conhecendo muito bem os meus vizinhos, esses

conhecimentos são úteis para tudo...na família, com os miúdos, no local de trabalho...” disse **G** convicta” (Nota de Terreno 25/1/2013).

Todavia, o início das sessões de estratégias de gestão de conflitos pautou-se pela existência de um imprevisto que alterou o local de realização das sessões, uma vez que inicialmente pensava-se que estas decorreriam num apartamento da CML existente na habitação, o que facilitaria a deslocação das pessoas e impulsionaria a participação.

“(…) o apartamento no edifício da habitação social municipal onde era suposto decorrerem as sessões está de momento alugado a uma instituição de solidariedade social local. Servindo de armazém para materiais da mesma e não tendo outra utilidade, a fim de cortar nos gastos, a instituição resolveu cortar a luz do apartamento. Neste sentido, como as sessões são à noite não é possível que decorram naquele espaço (...). [A solução passou por] utilizar a sede da associação (...) a não mais de 2km de distância da habitação social (...)” (Nota de Terreno 7/2/2013).

Este poderá ser um dos motivos para a reduzida participação nas sessões, pois das 14 mulheres das famílias monoparentais existentes, 3 escolheram não participar e as restantes mostram-se disponíveis. Porém, 4 nunca compareceram, existindo apenas a participação de 7 pessoas, ocorrendo contudo oscilações de presença nas sessões.

“Comecei a ficar bastante nervosa e a imaginar que mais ninguém iria, porém pensei nas senhoras que foram na semana anterior e tentei compreender o que se passaria. Findas as contas apareceram cinco pessoas, o que me deixou um pouco triste” (Nota de Terreno 15/2/2013).

“(…) **G** informou que a **F** não iria, ficando a faltar a **B**, **I** e a **J**. Enquanto isso, **J** passou por nós dizendo que iria lá ter, a **I** desceu da sua casa e veio avisar que não iria porque tinha falecido um familiar e da **B** nem sinal.

Como se não bastasse, a **H** e a **K** tinham passado a noite em claro porque um dos vizinhos do seu bloco resolveu, segundo estas, “dar uma festa a noite toda” e não iriam porque queriam descansar” (Nota de Terreno 22/2/2013).

No decorrer das sessões, o maior entrave sentido foi a falta de motivação das participantes. Constantemente sentia necessidade de (re)inventar estratégias de motivação como, por exemplo, apostando numa relação de confiança e partilha de preocupações através dos contactos regulares, fora dos horários das atividades. Esta

dificuldade de motivação deve-se, também, ao facto das participantes fugirem constantemente à interação com o outro.

Outro dos entraves sentidos remete para a baixa escolaridade da maioria das participantes, o que motivou alterações ao plano das sessões, temáticas, materiais e linguagem a utilizar, constituindo, no entanto, uma aprendizagem a nível profissional.

No final das sessões foi distribuído, pelas sete participantes, um inquérito por questionário<sup>40</sup> a fim de auscultar opiniões acerca das mesmas.

Quanto à avaliação global das sessões, as participantes consideraram que as sessões agradaram-lhes *totalmente*, tendo sido *bastante* adequadas, correspondendo *bastante* às suas expectativas.

No que toca às temáticas e à duração das sessões, consideraram os temas *muito interessantes* e *muito úteis*. O tempo das sessões foi considerado *necessário* e o horário *adequado*. Relativamente às atividades desenvolvidas consideraram *adequadas* e *muito interessantes*, bem como a *muito boa* a qualidade dos suportes quer em papel quer eletrónicos.

Quando à dinamizadora das sessões, consideraram *totalmente clara* e *muito à-vontade*, *motivando e apoiando totalmente* nas dificuldades.

No que se refere ao questionário sobre a avaliação das sessões, consideraram-no *muito adequado*, *muito claro* e *muito fácil* de responder.

### **5.3.2. Os primeiros sinais de uso de estratégias mais eficazes de gestão de conflitos**

Nas intervenções sociais em que a mudança de hábitos e comportamentos são o objetivo principal nem sempre é possível observar resultados a curto prazo, uma vez que a mudança de mentalidades é um processo lento e complexo. Porém, nesta intervenção, nomeadamente através das sessões de gestão de conflitos, foi possível observar alguns sinais de mudança, resultantes da aprendizagem de uma nova forma de olhar os conflitos e a sua resolução.

Como vimos aquando do questionário sobre o conflito, as participantes consideravam que a melhor estratégia de resolução de conflitos era ignorar e/ou confrontar a pessoa, remetendo para uma visão negativa do mesmo.

---

<sup>40</sup> Cf. **Anexo VIII**: Questionário de avaliação das sessões de gestão de conflitos.

Todavia, o modo de lidar com o conflito é uma aprendizagem que decorre, principalmente, da experiência e é neste sentido que se insere a situação seguinte:

“Ainda não eram 9:30 horas quando recebo uma mensagem no telemóvel, dizendo: “Olá Dra. Cátia. Estou com um problema e precisava da sua ajuda. Se puder ligue-me” enviada pela **J**.

Rapidamente liguei, quando atendeu começou por me pedir um conselho para a resolução de um problema que tinha com a sua empregadora.

Uma das funcionárias, e conhecida da **J**, que trabalhava numa fábrica de confeção, falou-lhe na possibilidade de trabalhar algumas horas pois necessitavam de mão-de-obra. **J** dirigiu-se à fábrica e lá permaneceu durante um mês. Findo esse prazo, a proprietária disse-lhe que não lhe podia dar mais trabalho, pois já não necessitava dela, uma vez que o volume de trabalho tinha diminuído.

No dia habitual de pagamento, como tinham combinado, **J** apareceu na fábrica para que lhe fossem pagas as horas de trabalho, todavia a proprietária pediu-lhe que aparecesse na segunda-feira seguinte. Quando assim fez, ninguém lhe abriu a porta.

De volta para casa, tentou perceber o que tinha acontecido e descobriu que as restantes funcionárias já tinham recebido. Tentou então entrar em contacto com a proprietária, que ora não lhe atendia o telemóvel, ora lhe rejeitava as chamadas.

Assim, no dia seguinte, **J**, apresentara-se à porta da fábrica a fim de solucionar o seu problema. Era lá que se encontrava quando me enviou a mensagem” (Nota de Terreno 18/2/2013).

Esta situação revela, acima de tudo, a importância do investimento na relação com o outro e da confiança estabelecida. O recurso ao/à profissional remete para uma visão de alguém de confiança que se mostrou disponível a ajudar.

“Comecei por questionar se esta tinha assinado algum contrato de experiência mas disse-me que não. Nesse caso, era mais complicado confirmar que esta trabalhou naquela empresa, as horas que diz ter trabalhado. Continuou dizendo que não era justo, uma vez que tinha trabalhado tanto como as outras que tinham recebido e que tinha uma filha para criar e as suas despesas para pagar, que estava a pensar arranjar testemunhas e iria recorrer ao tribunal de trabalho.

Tentei acalmá-la, dizendo esta se encontrava numa posição delicada, podendo perder tudo se de alguma forma a proprietária se sentisse ameaçada e/ou ofendida, pois o mais acertado era tentar uma conversa civilizada. Respondeu-me de imediato: “Como é que dá para ter uma conversa civilizada com ela, se ela diz logo que não tem dinheiro para me pagar? E eu trabalhei e tenho uma filha” disse indignada” (Nota de Terreno 18/2/2013).

É notório o sentimento de indignação e injustiça sentido pelo sujeito. Em momentos passados, aquando de um conflito **J** via na confrontação a única estratégia de

resolução, levando algumas vezes a agressões físicas e verbais. O facto de pedir ajuda nesta situação pode ser uma causa da aprendizagem nas sessões de gestão de conflitos.

“Argumentei que a melhor forma de rever o seu dinheiro era negociar com a proprietária, se o seu problema era não ter dinheiro, podiam em conjunto arranjar outra data para o pagamento e/ou então pagar de forma faseada. Porém, reforcei, poderá perder todo o dinheiro e nunca o recuperar, uma vez que dificilmente consegue provar que esta tem essa dívida para consigo. Por isso, a única solução é negociar com a proprietária calmamente” (Nota de Terreno 18/2/2013).

A minha intervenção, nesta situação, passou por tentar mostrar que a melhor forma de resolução passaria pela negociação calma e civilizada com o outro.

“Esta situação é a prova de que, muitas vezes, as pessoas não conhecem outras alternativas para gestão e resolução de problemas/conflitos, o contexto em que vivem ensinaram-lhes que a melhor defesa é o ataque, gerando situação de violência verbal e física e não a resolução do problema. A **J** é um exemplo disso, não estava habituada à resolução de problemas de modo passivo. Porém embora ainda tenham decorrido poucas sessões, considero que esta situação é o espelho de que a médio e longo prazo podemos mudar mentalidades, para além de que, a curto prazo se pode fazer pequenas conquistas” (Nota de Terreno 18/2/2013).

Alguns dias depois, quando me encontrei novamente com **J**, esta referiu que a situação já se encontrava resolvida. Perante o argumento da empregadora, ou seja para a falta de dinheiro, **J** negociou o modo de pagamento combinando que este fosse feito faseadamente. Tendo **J**, alguns dias depois do sucedido, recuperado 50% do valor total da dívida.



## **APRECIÇÕES CONCLUSIVAS**



O projeto de intervenção desenvolvido não é certamente “ a solução” para os problemas da sociedade mas o/a profissional não pode desistir, passo a passo, medida a medida, projeto a projeto, mediando para a mudança...

Apesar da reduzida participação tendo em conta o grupo inicial, esta intervenção revelou-se uma intervenção assertiva para as necessidades vivenciadas pelos sujeitos.

Por um lado, no que toca às necessidades económicas provenientes dos baixos salários, embora a criação da rede social de apoio tenha fracassado, o Grupo Mulher contribuiu para as atenuar, bem como contribuindo para promoção da interação, entreajuda e definição de objetivos comuns; por outro, no que toca aos conflitos, estes revelaram-se em boa medida consequência dos modos de comunicação entre os sujeitos, corroborando Neves e Malafaia (2012)

“no que confere à *comunicação*, importa ter bem presente que ela pode ser, em si mesma, uma fonte de conflito: pode ser escassa ou ter ruído e assim gerar facilmente mal-entendidos. Importa também ter bem presente que tendemos a considerar que somos bons comunicadores e que, portanto, a culpa é sempre do outro, seja porque não se expressou bem, seja porque não nos ouviu com atenção. Para além de tentarmos uma abordagem mais humilde – o que não é necessariamente fácil quando estamos em conflitos – devemos igualmente procurar garantir que as pessoas se compreendem adequadamente e àquilo que está em causa. Comunicar bem é essencial” (itálico dos autores) (ibidem: 66).

Neste sentido, as sessões de gestão de conflitos foram consideradas pela instituição e pelas participantes um sucesso, tendo duas delas comentado aquando da avaliação das sessões: “acho que se deveria voltar a repetir, porque achei muito interessante este projecto e também muito útil. A convivência foi excelente” (Questionário 1); “gostei muito e foi uma forma de aprender coisas novas” (Questionário 2).

Na generalidade, esta experiência de intervenção conseguiu estimular a diversidade de olhares sobre contextos reais, numa lógica de intervenção que se inscreve no reconhecimento e valorização das experiências e percursos e proporcionando o desenvolvimento de competências essenciais ao exercício da profissionalidade. Em primeiro lugar permitiu a aquisição de experiências em contexto real de trabalho, o que fortaleceu o sentido de responsabilidade, maturidade, autonomia, trabalho em equipa, bem como o desenvolvimento de competências pessoais e

relacionais e novos conhecimentos. Este contacto com a realidade permitiu em particular desenvolver a capacidade de adaptação a novas realidades e gerir imprevistos, estimular uma postura de intervenção procurando adaptar metodologias adequadas à planificação, implementação e acompanhamento das ações do projeto. Impulsionou a reflexão e a necessidade de olhar para lá do problema a fim de desenhar, gerir e avaliar o projeto que integra num determinado contexto, colocando em práticas os conhecimentos teóricos e metodológicos aprendidos.

Em relação às preocupações enquanto profissional, estas encontram-se essencialmente em questões influenciadas pela subjetividade e perceção de cada um, por defender uma ação assente na consciência de que as relações e interações que construímos não devem criar uma dependência dos sujeitos mas promovendo a sua autonomia. É essencial que a relação com os sujeitos seja equilibrada em vez de uma relação instrumental e/ou de arrogância, devendo ser uma prioridade a recusa de estereótipos e preconceitos que influenciam de forma negativa a leitura da realidade, a comunicação, o desenvolvimento das nossas ações, bem como a nossa capacidade crítica e autocrítica para lá do evidente.

Tendo em conta o projeto desenvolvido no âmbito do estágio, a instituição caracterizou-o positivo e adequado, tendo sido valorizado também o papel e funções do/a mediador/a socioeducativo/a e da formação considerado necessário ao contexto:

“De frente a todas as participantes, a vereadora agradeceu a minha disponibilidade dizendo: “é pena não haver muitas Cátias por aí, espero que tudo lhe corra bem, pois merecer e certamente terá muito sucesso, pois boa nota de estágio terá de certeza, acrescentou sorrindo.

Dirigindo-se para as participantes questionou-as se achavam que merecia uma boa nota. Mal acabara a pergunta J respondeu: “20, claro!” e todas rimos” (Nota de Terreno 22/3/2013).

Este reconhecimento foi ainda reforçado pelo convite a integrar um estágio profissional na autarquia onde decorreu o estágio académico, estágio profissional esse que já se encontra a decorrer desde 16 de Junho de 2013.

Em termos de perspetiva de trabalho futuro, o estágio abriu portas ao exercício da profissionalidade em ciências da educação e correspondeu ao objetivo da via profissionalizante de promover o conhecimento das CE e das competências dos/as mediadores/as socioeducativos/as e da formação.

## Referências Bibliográficas

Almeida, Vítor Manuel de (2010). *O mediador Sócio-Cultural em Contexto Escolar: Contributos para a compreensão da sua função social*. Coleção Educação e Formação: Edições Pedagogo.

Augusto, Nuno Miguel (2000, abril). *Habitação social – da intenção de inserção à ampliação da exclusão*. IV Congresso Português de Sociologia. Coimbra, Portugal.

Banks, Sarah, & Nohr, Kirsten (2008). Introdução. In Sarah Banks & Kirsten Nohr (coord.), *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social* (pp. 10-14). Porto: Porto Editora.

Baptista, Isabel (2010). Eleição e fecundidade antropológica – ética e pedagogia de alteridade. In Adalberto Dias Carvalho (coord.), *Limiares Críticos da Educação Contemporânea* (pp. 85-90). Porto: Afrontamento.

Berger, Guy (2009). A Investigação em Educação: Modelos socioepistemológicos e inserção institucional. *Revista Educação, Sociedade e Culturas*, (28), 175-192.

Bignetti, Luiz (2001). As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa. *Ciências Sociais Unisinos*, 47(1), 3-14 jan/abr.

Boldú, Maite, & Carrasco, Rosa *et al.* (2003). Introducción a la mediación. In Ana García, *Mediación familiar y social en diferentes contextos* (77-111). Valencia: Nau Llibres.

Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social?. In Ana Maria Silva & Maria Alfredo Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Soció-educativa: Perspectivas teóricas e práticas* (15-39). Porto: Areal Editores.

Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (2010). Da mediação de bairro à mediação escolar: a outra mediação social. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Atores* (45-58). Porto: Edições Afrontamento.

Burgess, Robert (1997). *A Pesquisa de Terreno: Uma introdução*. Oeiras: Celta Editora.

Campelli, Magali *et al.* (2011). Empreendedorismo no Brasil: situação e tendências. *Revista de Ciências da Administração*, 13(29), 133-151 jan/abr.

Campos, Teodoro *et al.* (2012). Produção científica brasileira sobre empreendedorismo social entre 2000 e 2012. *Revista de Empreendedorismo e Gestão de Pequenas Empresas*, 1(2), 60-89.

Carvalho, Adalberto, & Baptista, Isabel (2008). Ética e Formação profissional: Problemas antropológicos e dilemas éticos na intervenção socioeducativa. In Sarah Banks & Kirsten Nohr (coord.), *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social* (pp.19-329). Porto: Porto Editora.

Chinchilla, Nuria & León, Consuelo (2004). *A Ambição Feminina*. Lisboa: Edições AESE

Chrispino, Álvaro (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. Ensaio: *Avaliação e Políticas Públicas em Educação*. Rio de Janeiro, 54(15), 11-28, jan./mar.

Conceição, Paulo (2002). *Modelos de Produção e Gestão de Habitação Social: Estratégias locais de habitação e sistemas de bem-estar social num contexto de mudança*. Dissertação de Doutoramento em Engenharia Civil, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto, Portugal.

Costa, António Firmino da (1999). *Sociedade de Bairro: Dinâmicas sociais da identidade cultural*. Oeiras: Celta Editora.

Freire, Isabel Pimenta (2010). A mediação em educação em Portugal. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Atores* (59-70). Porto: Edições Afrontamento.

Furtado, Juarez *et al.* (2010). Inserção social e habitação: um caminho para a avaliação da situação de moradia de portadores de transtorno mental grave no Brasil. *Interface – Comunicação, Saúde, Educação*, 14(33), 389-400 abr/jun.

Garcês, Inocência Margarida & Baptista, Filomena (2001). Família e intervenção social. In Luísa Silva (Org.), *Ação Social na área da Família* (34-126). Lisboa: Universidade Aberta.

García, Melania & Sevilla, Juan (2009). A mediación como ferramenta metodológica para os assistentes sociais na resolución de conflictos. *Revista Científica do ISCET: Percursos & Ideias*, 1(2ªserie), 139-148.

Goovaerts, Henk (2008). Trabalhar com um plano por etapas. In Sarah Banks & Kirsten Nohr (coord.), *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social* (pp.83-91). Porto: Porto Editora.

Kuhn, Thomas (2001). *A Estrutura das Revoluções Científicas*. São Paulo: Editora Perspetiva.

Kury, Kenneth (2012). Sustainability Meets Social Entrepreneurship: A Path to Social Change through Institutional Entrepreneurship. *Special Issue IJBIT*, 4(3), 64-71 jan.

Lambert, Jonamy & Myers, Selma (1999). *50 Activities for Conflict Resolution: Group Learning and Self Development Exercises*. Amherst, Massachusetts: HRD Press.

Le Bihan, Christine (1997a). Le Culte du Devoir. In *Les grands problèmes de l'éthique* (pp.12-18). Paris: Seuil.

Le Bihan, Christine (1997b). L'éthique de la responsabilité. In *Les grands problèmes de l'éthique* (pp.52-56). Paris: Seuil.

Lima, Jorge Ávila de (2006). *Ética na Investigação*. In, Jorge Ávila de Lima & José Augusto Pacheco (orgs.), *Fazer Investigação. Contributos para a elaboração de dissertações e teses*. (pp.127-159). Porto: Porto Editora.

Littlejohn, Stephen & Domenici, Kathy (1999). *Objetivos e métodos de comunicação na mediação*. In Dora Fried Schnitman & Stephen Littjohn (orgs.), *Novos paradigmas em mediação* (209-223). Porto Alegre: Artmed.

Magalhães, João Baptista (2010). *Horizontes da Ética. Para uma cidadania responsável*. Porto: Afrontamento.

Nassif, Vânia; Ghobril, Alexandre & Amaral, Derly (2009). *Empreendedorismo por necessidade: o desemprego como impulsionador da criação de novos negócios no brasil*. *Pensamento & Realidade* Ano XII, 24(1), 143-168.

Neves, Tiago; Guedes, Mafalda & Araújo, Tiago (2009). *Mediação Comunitária e Mudança Social*. *Cadernos de Pedagogia Social*, 3, 45-60.

Neves, Tiago & Malafaia, Carla (2012). *Gestão de Conflitos: Uma experiência, um guia*. Legis Editora: Livpsic.

New Jersey Self-Help Group Clearinghouse (s/d). *Improving your listening skills*. Retirado em janeiro 4, 2013 de [www.njgroups.org](http://www.njgroups.org).

Pais, José Machado (2002). *Sociologia da Vida Quotidiana: Teorias, métodos e estudos de caso*. Lisboa: Imprensa das Ciências Sociais.

Parente, Cristina *et al.* (2011). *Empreendedorismo social: contributos teóricos para a sua definição*. XIV Encontro Nacional de Sociologia Industrial das Organizações e do Trabalho, Emprego e coesão social: da crise de regulação à hegemonia da globalização. Lisboa, Portugal.

Pinto, José Madureira (2010). *Ir e Voltar Sociologia de uma Coletividade Local do Noroeste Português (1977-2007)*. Porto: Edições Afrontamento.

Quintão, Carlota (2004, abril). *Empreendedorismo social e oportunidades de construção do próprio emprego*. Seminário trabalho social e Mercado de Emprego – Painel de Políticas Sociais e Mercado de Emprego. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal.

Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Relvas, Ana & Alarcão, Madalena (2002). *Novas formas de Família*. Coimbra: Quarteto Editora.

Rousseau, Jean - Jacques (1775). Prefácio. Primeira Parte. In *Discurso sobre esta questão proposta pela academia de Dijon: Qual é a origem da desigualdade entre os homens e se é autorizada pela lei natural*. Retirado em fevereiro, 12, 2012 de <http://www.ebooksbrasil.org/eLibris/desigualdade.html> (1 of 64) [30/04/2013 19:05:32].

Saraceno, Chiara (1997). *Sociologia da Família*. Lisboa: Editorial Estampa.

Schnitman, Dora Fried (1999). Novos paradigmas na resolução de conflitos. In Dora Fried Schnitman & Stephen Littlejohn (orgs.), *Novos paradigmas em mediação* (17-27). Porto Alegre: Artmed.

Segalen, Martine (1999). *Sociologia da Família*. Lisboa: Terramar.

Silva, Ana Maria & Moreira, Maria Alfredo (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto atual. In Ana Maria Silva & Maria Alfredo Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Soció-educativa: Perspectivas teóricas e práticas* (6-13). Porto: Areal Editores.

Silva, Ana Maria *et al.* (2010). Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151.

Silva, Luísa (2001). A família de hoje e seus antepassados. In Luísa Silva (Org.), *Acção Social na área da Família* (15-32). Lisboa: Universidade Aberta.

Silva, Patrícia (2012). *Comunidade Empreendedora: o caso da Iniciativa Bairros Críticos no Bairro do Lagarteiro*. Dissertação de Mestrado em Ciências da Educação, Universidade Católica Portuguesa, Porto, Portugal.

Sousa, Liliana *et al.* (2007). *Famílias Pobres: Desafios à intervenção social*. Lisboa: CLIMEPSI Editores.

Toledano, Nuria (2011). Social entrepreneurship: the new narrative for the practice of the social economy. *CIRIEC – Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, Special Issue, (73)*, 9-31.

Torremorell, Maria Carme (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Vaz, Henrique (2009). A mediação em contexto de formação como reinvenção de novos ofícios: o caso dos estágios e da licenciatura em Ciências da Educação na Universidade do Porto. *Educação, Sociedade & Culturas*, 29, 53-72.

Violas, Débora (2003). *A habitação social e a intervenção municipal: o caso de Vila Nova de Gaia*. Dissertação de Mestrado em Geografia, Planeamento Urbano e Regional, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Porto, Portugal.

Wall, Karin (2003). Famílias Monoparentais. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (43), 51-66.

### **Documentos legislativos:**

Constituição da República Portuguesa (1976) de 2 de abril.

Decreto-Lei nº 226/87 de 6 de junho. *Diário da República nº 130/87 – I Série*. Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Lisboa.

Decreto-Lei nº 166/93 de 7 de maio. *Diário da República nº 106/93 – I Série A*. Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Lisboa.

Decreto-Lei nº 197/95 de 29 de julho. *Diário da República nº 174/95 – I Série A*. Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações. Lisboa.

Decreto-Lei nº 54/2007 de 12 de março. *Diário da República nº 50/2007 – I Série*. Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Lisboa.

Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais de novembro de 2012. Câmara Municipal de Lousada. Lousada.

Lei nº159/99 de 14 de setembro. *Diário da República nº 215/99 – I Série A*. Ministério das Finanças, Direção-geral da Administração e do Emprego Público. Lisboa.

### **Sitografia:**

Lousada – Wikipédia, a enciclopédia livre. Retirado a em fevereiro, 25, 2013 de <http://pt.wikipedia.org/wiki/Lousada> [25/02/2013 15:37].

O concelho: Câmara Municipal de Lousada. Retirado em junho, 27, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/O+Concelho/Apresentacao/> [27/06/2012 19:05].

Serviço de Apoio à Família: Câmara Municipal de Lousada. Retirado em dezembro, 13, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AccaoMunicipal/AccaoSocial/serviço+apoio+família.htm> [13/12/2012 15:25].

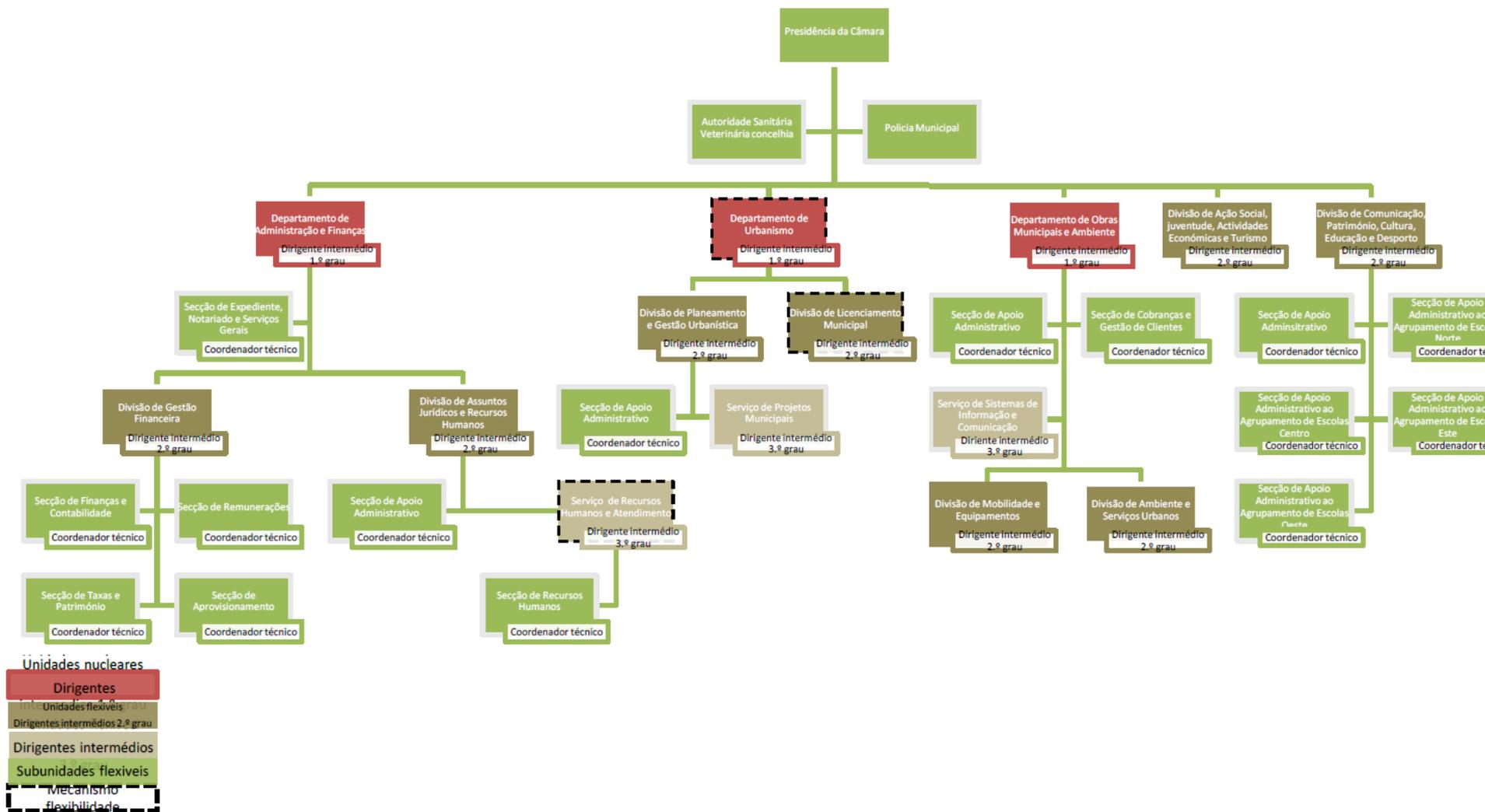


| Anexos



**Anexo I:** Organograma dos serviços da Câmara Municipal de Lousada





Retirado em fevereiro, 25, 2013 de <http://www.cm-lousada.pt/NR/rdonlyres/DFE52E0A-506E-49A1-8E24-C2B395678C0D/54553/organograma.pdf> [25/03/2013 09:07].



**Anexo II: Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais**

Retirado em fevereiro, 25, 2013 de <http://www.cm-lousada.pt/NR/rdonlyres/D9F5E439-C564-4D6D-BD61-48C7B01E02A3/54555/Novaestruturaflexivelecompetenciasdosserviosmunici.pdf> [25/02/2013 09:08].

## **Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais Município de Lousada**

### **Nota justificativa**

De acordo com a Lei n.º 49/2012, de 29/08, diploma que procede à adaptação à administração local o estatuto do pessoal dirigente dos serviços e organismos da administração central, regional e local do Estado aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15/01, na sua atual redação conferida pela Lei n.º 64/2011, de 22/12, os municípios devem aprovar até 31 de dezembro de 2012 a adequação das suas estruturas orgânicas, nos termos do Decreto-lei n.º 305/2009, de 23/10, às regras e critérios previstos no novo Estatuto de Dirigentes da Administração Local (EDAL).

Nos termos do disposto no artigo 7.º e no n.º 5 do artigo 10.º, do Decreto-lei n.º 305/2009, de 23/10, compete à Câmara Municipal, sob proposta do Presidente da Câmara Municipal, deliberar sobre a criação de unidades e subunidades flexíveis, equipas de projeto, bem como a definição das respetivas atribuições e competências, dentro dos limites fixados, pela Assembleia Municipal, no âmbito da aprovação do modelo de estrutura orgânica e da estrutura nuclear do município.

O modelo de estrutura orgânica e a estrutura nuclear dos serviços do Município de Lousada, bem como as competências e atribuições das respetivas unidades orgânicas nucleares foram definidos no Regulamento da Organização e Estrutura dos Serviços Municipais, que fixou igualmente em 9 o número máximo de unidades orgânicas flexíveis, mais 2 (duas) unidades orgânicas flexíveis criadas ao abrigo do mecanismo de flexibilidade previsto no artigo 21.º do EDAL, 15 subunidades orgânicas flexíveis e 1 equipa de projeto.

Assim, ao abrigo do disposto nos artigos 7.º, 10.º, 11.º e 19.º do Decreto-Lei n.º 305/09, de 23 de Outubro, e de acordo com o disposto no artigo 19.º a 22.º do Regulamento da Organização e Estrutura dos Serviços Municipais do Município de Lousada, na alínea a), do n.º 7, do artigo 64.º da Lei n.º 169/99, de 18 de Setembro, com a redação dada pela Lei n.º 5-A/ 2002, de 11 de Janeiro, é aprovada Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais, de acordo com o previsto no Regulamento de Organização dos Serviços Municipais do Município de Lousada, aprovado pela Assembleia Municipal em sessão de \_\_ novembro de 2012, por deliberação da Câmara Municipal de Lousada, de \_\_ de novembro de 2012

## **Estrutura Orgânica Flexível dos Serviços Municipais Município de Lousada**

### **Artigo 1.º**

#### **Unidades orgânicas**

- 1 - O Município de Lousada estrutura-se em torno das seguintes unidades orgânicas flexíveis:
  - a) Divisão de assuntos jurídicos e recursos humanos;
  - b) Divisão de gestão financeira;
  - c) Divisão de comunicação, património, cultura, educação e desporto;
  - d) Divisão de ação social, juventude, atividades económicas e turismo;
  - e) Divisão de planeamento e gestão urbanística;

- f) Divisão de mobilidade e equipamentos;
  - g) Divisão de ambiente e serviços urbanos;
  - h) Serviço de projetos municipais;
  - i) Serviço de sistemas de informação e comunicação;
- 2 – São criadas ao abrigo do mecanismo de flexibilidade, previsto no artigo 21.º da Lei n.º 49/2012 de 29 de agosto, as seguintes unidades orgânicas flexíveis:
- a) Divisão de licenciamento municipal;
  - b) Serviço de recursos humanos e atendimento ao munícipe.

### **Artigo 2.º**

#### **Subunidades orgânicas**

O Município de Lousada estrutura-se em torno das seguintes subunidades orgânicas flexíveis:

- a) Secção de expediente, notariado e serviços gerais;
- b) Secção de apoio administrativo - jurídico e contencioso;
- c) Secção de recursos humanos;
- d) Secção de remunerações;
- e) Secção de finanças e contabilidade;
- f) Secção de taxas e património;
- g) Secção de aprovisionamento;
- h) Secção de apoio administrativo à divisão de comunicação, património, cultura, educação e desporto;
- i) Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas norte;
- j) Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas de centro;
- k) Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas este;
- l) Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas oeste;
- m) Secção de apoio administrativo ao departamento de urbanismo;
- n) Secção de apoio administrativo ao departamento de obras municipais e ambiente;
- o) Secção de cobrança e gestão de clientes.

### **Artigo 3.º**

#### **Divisão de assuntos jurídicos e recursos humanos**

1 – A divisão de assuntos jurídicos e recursos humanos insere-se no departamento de administração e finanças.

2 - A divisão de assuntos jurídicos e recursos humanos tem como missão zelar pela legalidade da atuação do Município, prestando assessoria jurídica sobre assuntos de índole jurídica, garantindo o cumprimento da legislação em vigor, bem como dos regulamentos, deliberações e decisões dos órgãos do Município, e planear, coordenar e acompanhar a gestão de recursos humanos, competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Assegurar as atividades administrativas a cargo da divisão;
- c) Garantir o apoio e a assessoria jurídica ao executivo, aos órgãos do Município e aos serviços municipais, nomeadamente através da emissão de pareceres jurídicos, do aperfeiçoamento técnico-jurídico dos atos municipais;
- d) Elaborar propostas de regulamentos e posturas municipais, mantendo-os atualizados quanto às suas disposições;
- e) Garantir o tratamento e a classificação da legislação e jurisprudência pertinente essencial para uma boa gestão municipal, fazendo a sua divulgação pelos serviços e órgãos autárquicos;

- f) Responder aos pedidos de informação jurídica remetidos aos serviços por entidades externas ao Município, mantendo para tal um registo atualizado de todos os pareceres jurídicos publicados ou que venham a ser solicitados pela Câmara a outras entidades;
- g) Defender judicialmente os interesses do Município, acompanhando e mantendo atualizada, toda a informação sobre ações e recursos, em que este seja parte, promovendo a sua divulgação periódica, sempre que pertinente;
- h) Organizar e acompanhar administrativamente todos os processos em que intervenha o Ministério Público, nomeadamente os de expropriação litigiosa, fornecendo todo o tipo de informação e elementos necessários para a defesa dos interesses do Município;
- i) Assegurar a instrução de processos de averiguações, de inquérito e disciplinares instaurados, nos termos legais em vigor, a trabalhadores do Município;
- j) Assegurar o contencioso do Município, promovendo a sua defesa, com base em dados obtidos através dos serviços e propondo, sempre que judicialmente solicitado, as medidas necessárias ao cumprimento das decisões judiciais transitadas em julgado;
- k) Assegurar a organização e a tramitação dos processos de contraordenação;
- l) Assegurar a tramitação dos processos de execução fiscal, bem como gerir todos os atos e formalidades processuais necessários aos mesmos;
- m) Acompanhar o desenvolvimento das aplicações informáticas que digam respeito à área jurídica, garantindo a sua eficácia e atualização;
- n) Assegurar o expediente e as tarefas técnicas administrativas relativas à gestão dos recursos humanos do Município, nomeadamente no que se relaciona com o recrutamento e seleção de pessoal, gestão de carreiras, promoção da formação profissional, processos de aposentação, segurança e saúde no trabalho entre outras atividades similares;
- o) Assegurar o atendimento e o funcionamento do Posto de atendimento ao Cidadão, da frente de atendimento geral, receção e central telefónica;
- p) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 4.º**

##### **Divisão de gestão financeira:**

- 1 - A divisão de gestão financeira insere-se no departamento de administração e finanças.
- 2 - A divisão de gestão financeira tem como missão gerir os recursos financeiros do Município, assegurando a elaboração dos documentos previsionais, executando e acompanhando a sua execução, o processamento de remunerações e abonos, bem como elaborar a prestação anual de contas e promover os procedimentos de contratação pública destinados à aquisição de bens e serviços, competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:
  - a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
  - b) Assegurar a elaboração dos projetos do orçamento e das grandes opções do plano do município;
  - c) Acompanhar a execução financeira dos documentos previsionais do Município;
  - d) Organizar a conta de gerência e os outros documentos de prestação de contas;
  - e) Instalar, implementar e controlar a contabilidade municipal com base no POCAL, integrando a contabilidade orçamental, patrimonial e de custos;
  - f) Assegurar o funcionamento do sistema de contabilidade, respeitando as considerações técnicas, dos princípios e regras contabilísticas, dos documentos previsionais e dos documentos de prestação de contas;

- g) Preparar as informações técnicas necessárias para a fixação da taxa de incidência do Imposto Municipal sobre Imóveis, da participação do Município no IRS e da derrama do IRC, nos termos legais;
- h) Organizar os processos relativos a empréstimos que seja necessário contrair, bem como os relativos às respectivas amortizações, mantendo permanentemente atualizado o plano de tesouraria municipal, e comunicando superiormente a capacidade imediata de endividamento do Município;
- i) Propor atualizações de taxas e licenças ou outras receitas legalmente previstas;
- j) Assegurar os procedimentos administrativos relativos à organização, ocupação, funcionamento e exploração das feiras e mercados sob jurisdição municipal;
- k) Arrecadar e controlar as receitas cobradas, incluindo juros de mora e outras taxas suplementares;
- l) Efetuar o pagamento das despesas autorizadas;
- m) Controlar os débitos e créditos nas contas bancárias;
- n) Remeter diariamente, à Secção de finanças e contabilidade, os balanços, diários de tesouraria e demais documentação de suporte à receita e despesa;
- o) Proceder à transferência das importâncias devidas para a tesouraria da Fazenda Pública;
- p) Colaborar nos balanços ao cofre municipal;
- q) Organizar e manter atualizado o inventário e cadastro de bens móveis e imóveis do Município;
- r) Elaborar o Regulamento de Controlo Interno, assegurando o seu cumprimento e propondo alterações sempre que necessário;
- s) Acompanhar o desenvolvimento das aplicações informáticas que digam respeito às áreas contabilística e financeira, garantindo a sua eficácia e atualização;
- t) Assegurar o processamento de remunerações e outras prestações remuneratórias;
- u) Assegurar a contratualização e gestão dos seguros dos trabalhadores do Município;
- v) Gerir o controlo de assiduidade dos trabalhadores do Município;
- w) Coordenar a recolha de dados e reportar às entidades competentes, no âmbito do Sistema Integrado de Informação da Administração Local (SIIAL), as informações obrigatórias ou solicitadas pelas entidades competentes sobre matérias da sua competência;
- x) Coordenar a recolha de dados e a comunicação das informações legalmente obrigatórias, e/ou solicitadas por quaisquer Entes - Públicos, entidades inspetivas e outros serviços ou Órgãos Municipais;
- y) Exercer outras funções que sejam impostas legalmente pelo POCAL ou que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## **Artigo 5.º**

### **Divisão de comunicação, património, cultura, educação e desporto**

1 – A divisão de comunicação, património, cultura, educação e desporto está na dependência direta do Presidente da Câmara ou do vereador com pelouros atribuídos.

2 - A divisão de comunicação, património, cultura, educação e desporto tem como missão a promoção do Município na área das relações públicas e internacionais, na comunicação e novas tecnologias de informação, gestão das atividades culturais do Município, o planeamento e execução das políticas municipais de desenvolvimento desportivo competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

2.1 – No âmbito da educação:

- a) Assegurar o planeamento escolar, nomeadamente o acompanhamento e atualização da Carta Educativa;
- b) Assegurar o planeamento, organização e respetiva gestão da rede de transportes escolares;
- c) Assegurar o funcionamento dos refeitórios escolares;
- d) Assegurar o cumprimento do contrato de execução em matéria de transferência de competências entre o Município e o Ministério da Educação, nomeadamente no que diz respeito à gestão do pessoal não docente das escolas básicas e de educação pré-escolar, às atividades de enriquecimento curricular no 1º ciclo do ensino básico e à gestão do parque escolar nos 2º e 3º ciclos do ensino básico;
- e) Assegurar a gestão da rede de escolas de ensino pré-escolar e de ensino básico do Município;
- f) Realizar estudos, levantamentos e inquéritos que caracterizem a rede escolar municipal, bem como a situação do ensino no concelho;
- g) Assegurar a promoção e o apoio a ações de educação de base de adultos;
- h) Proceder ao levantamento das necessidades dos alunos mais carenciados com vista à atribuição de auxílios económicos no âmbito da ação social escolar;
- i) Assegurar a gestão das infraestruturas e atividades culturais do Município;
- j) Assegurar a gestão da Biblioteca Municipal, bem como das bibliotecas escolares;
- k) Assegurar a investigação e a inventariação do património arqueológico e do património histórico do concelho;
- l) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.2 – No âmbito da comunicação e novas tecnologias de informação:

- a) Assegurar a gestão do protocolo do Município, de acordo com as deliberações dos órgãos do Município e instruções do Presidente da Câmara;
- b) Planear e organizar as deslocações oficiais dos eleitos locais, bem como a receção e estadia de convidados oficiais do Município;
- c) Promover a imagem do Município a nível nacional e internacional, garantindo o estabelecimento de relações institucionais do Município, intermunicipais ou internacionais, designadamente, no âmbito de geminações com outros Municípios, dinamizando a execução dos acordos estabelecidos;
- d) Assegurar a direção da informação e comunicação, relações públicas e publicidade do Município;
- e) Assegurar a publicação dos editais, avisos e anúncios públicos no Boletim Municipal de acordo com a legislação em vigor, promovendo assim o relacionamento do Município com a população, no âmbito de toda a informação que detém interesse público;
- f) Preparar, elaborar, editar e distribuir publicações periódicas de informação geral, como Newsletters e Revista Municipal, que assegurem a promoção e a divulgação das atividades dos serviços municipais, interna e externamente;

- g) Coordenar a comunicação interna, assegurando igualmente a conceção e execução gráfica da informação e dos documentos gerais do Município;
- h) Assegurar a redação e a divulgação de notas de imprensa, bem como promover e desenvolver relações de colaboração com os vários órgãos de comunicação social em geral, e particularmente com os de expressão regional e local, no sentido de divulgar as atividades do Município e procedendo à recolha, análise e divulgação das notícias, trabalhos jornalísticos ou opiniões publicadas sobre o Município;
- i) Assegurar a convocação e a realização de conferências de imprensa, sempre que decidido pelos órgãos do Município;
- j) Organizar e planificar exposições de carácter informativo e cultural, bem como a sua execução gráfica e a sua divulgação;
- k) Preparar conteúdos informativos para o sítio do Município e assegurar a sua atualização;
- l) Manter e gerir o arquivo dos materiais de exposição e dos expositores;
- m) Promover o registo audiovisual regular dos principais eventos ocorridos no Concelho ou que se relacionem com a atividade do Município, assegurando o respetivo tratamento em função da sua utilização;
- n) Manter e gerir o arquivo audiovisual do Município;
- o) Assegurar a manutenção dos equipamentos audiovisuais a seu cargo;
- p) Assegurar a gestão dos Espaços Internet e promover a sua divulgação junto do seu público-alvo;
- q) Assegurar a gestão da oficina de tecnologias de informação e comunicação, garantindo que esta apoia eficazmente os agrupamentos de escolas do Município;
- r) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### 2.3 - No âmbito da cultura:

- a) Dinamizar a atividade cultural do Município, promovendo iniciativas municipais, intermunicipais ou de apoio a ações de coletividades locais;
- b) Assegurar o contacto com as associações do Município e apoiar as suas ações relacionadas com a cultura;
- c) Colaborar na organização de feiras, festas e outras atividades culturais de entidades oficiais e particulares, patrocinadas ou apoiadas pelo Município;
- d) Gerir os espaços municipais destinados a manifestações culturais;
- e) Desenvolver as ações necessárias à preservação da identidade cultural do Município, nomeadamente nas áreas da música, teatro, artes plásticas, cinema, literatura e dança;
- f) Propor a publicação ou o apoio à publicação de obras ou outros suportes de divulgação de valores culturais do Município;
- g) Promover ações de sensibilização e divulgação e a elaboração de programas de atividades culturais;
- h) Dinamizar a Biblioteca Municipal como instrumento de desenvolvimento cultural, assegurando o seu funcionamento;
- i) Propor e proceder à aquisição continuada e criteriosa de livros e outros suportes de produtos culturais que acrescentem valor ao acervo da Biblioteca Municipal;
- j) Manter organizada a Biblioteca Municipal e outros espaços públicos de leitura, conservando, catalogando, investigando, divulgando a documentação da biblioteca, e executando um programa sistemático de inventário e registo do acervo e propondo para isso, através de procedimentos legais adequados, a sua classificação;

- k) Dinamizar programas de incentivo à leitura, através de planos de animação das bibliotecas escolares, em articulação com as escolas, tendo por alvo as crianças e jovens do concelho;
- l) Colaborar com outros organismos que prossigam objetivos afins no domínio do livro e da leitura, através da celebração de acordos e protocolos de colaboração;
- m) Assegurar o planeamento e a execução das ações nos domínios da inventariação, classificação, administração, manutenção, recuperação e divulgação do património histórico e arqueológico do concelho;
- n) Proceder ao levantamento, organização e registo das situações que se relacionam com o património cultural e histórico do concelho;
- o) Promover a publicação de edições no âmbito do património histórico e arqueológico;
- p) Participar nos levantamentos arqueológicos efetuados no concelho;
- q) Conservar e preservar os edifícios de índole cultural, ou tomar medidas no sentido de sensibilizar as autoridades competentes ou os interessados pela conservação do património cultural;
- r) Promover, junto da população, ações de sensibilização para aprofundar o seu conhecimento do património cultural do concelho;
- s) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.4 - No âmbito do desporto:

- a) Coordenar e desenvolver atividades desportivas na área do Município, promovendo a participação das associações, organizações e coletividades locais;
- b) Apoiar as atividades desportivas nos vários níveis competitivos, desenvolvidas por entidades oficiais e particulares no sentido da generalização da prática desportiva;
- c) Organizar, coordenar e assegurar o sucesso dos eventos desportivos promovidos regularmente pelo Município;
- d) Elaborar e atualizar a Carta Desportiva Municipal;
- e) Assegurar a coordenação do grupo de técnicos que executam funções nas atividades de enriquecimento curricular, na área de atividade física e desportiva;
- f) Gerir e assegurar a manutenção dos equipamentos desportivos do Município, bem como promover a sua utilização pela população e ao abrigo de protocolos de colaboração com outras instituições desportivas;
- g) Assegurar a construção, conservação, manutenção e gestão dos equipamentos desportivos do Município,
- h) Propor medidas de fomento desportivo e dinamizar a prática de atividades desportivas;
- i) Estimular e apoiar o associativismo desportivo;
- j) Propor ações que visem o comportamento não violento e o espírito desportivo nos locais de competição do Município;
- k) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 6.º**

#### **Divisão de ação social, juventude, atividades económicas e turismo;**

1 - A divisão de ação social, juventude, atividades económicas e turismo está na dependência direta do Presidente da Câmara ou do vereador com pelouros atribuídos.

2 - A divisão de ação social, juventude, atividades económicas e turismo, tem como missão assegurar a gestão das atividades municipais nos domínios da ação social e inserção profissional, tendo por objetivo a melhoria das condições de vida da população e dos grupos mais vulneráveis, bem como a implementação de programas de construção de habitação social

e de procura ativa de emprego para jovens e adultos, a promoção turística do concelho e o desenvolvimento sustentado das suas atividades económicas, e a concretização das medidas adotadas no âmbito da política municipal de juventude competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Participar em programas e projetos de ação social, de âmbito municipal, nomeadamente nos domínios do combate à pobreza e exclusão social, em colaboração com instituições de solidariedade social, IPSS's, ONG's, fundações e outras instituições, ou ainda em parceria com a Administração Central;
- c) Elaborar estudos que detectem carências sociais da população em geral ou de grupos específicos, propondo as medidas adequadas à sua eliminação;
- d) Assegurar o atendimento aos munícipes que recorram aos serviços, procedendo ao estudo dos problemas apresentados, com vista à sua identificação e acionamento dos meios, respostas ou encaminhamentos mais adequados;
- e) Assegurar um acompanhamento sistemático e regular às famílias e indivíduos em situação de carência ou de risco, dentro dos programas de inserção contratualizados;
- f) Apoiar associações e coletividades que desenvolvam atividades em parceria com o Município na área da Ação Social;
- g) Assegurar a parceria e o funcionamento da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco;
- h) Promover o estudo, avaliação e intervenção de problemas e perturbações psíquicas em crianças, jovens e adultos, com o intuito de melhorar a sua qualidade de vida;
- i) Assegurar a parceria no Rendimento Social de Inserção;
- j) Garantir o funcionamento do Banco Municipal de Voluntariado;
- k) Coordenar e garantir o funcionamento da Rede Social do Município, bem como das suas competências inerentes, nomeadamente o Plano de Desenvolvimento Social do Município;
- l) Integrar o Conselho Local de Ação Social, que deverá ser ouvido, obrigatoriamente, e emitirá parecer relativo aos programas de Ação Social a desenvolver no âmbito municipal;
- m) Assegurar as políticas municipais no âmbito da habitação social, em colaboração com os restantes departamentos;
- n) Gerir o parque habitacional de arrendamento social;
- o) Promover a atribuição das habitações sociais disponíveis e o apoio em matéria de habitação aos munícipes mais carenciados, em colaboração estreita com outros organismos;
- p) Determinar as carências habitacionais no Município e manter os inventários atualizados;
- q) Promover a atualização das rendas apoiadas nos termos da legislação em vigor;
- r) Cooperar com o Instituto de Emprego e Formação Profissional no âmbito do apoio ao emprego e inserção profissional;
- s) Prestar toda a informação necessária para possibilitar uma procura ativa de emprego aos munícipes;
- t) Assegurar o acompanhamento personalizado dos desempregados do concelho, em fase de inserção ou reinserção profissional;
- u) Assegurar a divulgação das ofertas de emprego a nível municipal e intermunicipal;
- v) Impulsionar e apoiar a participação em ocupações temporárias ou atividades em regime de voluntariado, que facilitem a inserção no mercado de trabalho;

- w) Divulgar os programas nacionais e comunitários que promovam a mobilidade no emprego e na formação profissional, bem como as medidas de apoio ao emprego, qualificação e empreendedorismo;
- x) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.1 – No âmbito da ação social:

- a) Assegurar o atendimento aos munícipes que recorram aos serviços, procedendo ao estudo dos problemas apresentados, com vista à sua identificação e acionamento dos meios, respostas ou encaminhamentos mais adequados;
- b) Assegurar um acompanhamento sistemático e regular às famílias e indivíduos em situação de carência ou de risco, dentro dos programas de inserção contratualizados;
- c) Prestar informação sobre os programas, direitos e recursos existentes de apoio às vítimas de violência doméstica, nomeadamente a nível social, psicológico e jurídico;
- d) Prestar informação acessível às pessoas com deficiência/incapacidade e às suas famílias, nomeadamente ao nível dos seus direitos, benefícios e recursos de apoio existentes;
- e) Apoiar os munícipes na resolução de problemas ligados às acessibilidades e à mobilidade;
- f) Promover, com conjunto com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, os direitos da criança e do jovem, nomeadamente ao nível da sua segurança, saúde, formação ou desenvolvimento integral;
- g) Assegurar a avaliação psicológica e gerir o processo de acompanhamento de crianças e jovens com dificuldades de aprendizagem escolar ou problemas cognitivo-comportamentais e afetivo-relacionais;
- h) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.2 – No âmbito da habitação social:

- a) Assegurar a promoção da habitação social no concelho de Lousada;
- b) Promover e gerir a rede de habitação social do Município;
- c) Assegurar os procedimentos necessários à realização das candidaturas aos programas de habitação social existentes;
- d) Gerir os arrendamentos afeto à habitação social;
- e) Realizar o cálculo das rendas devidas pelo arrendamento social;
- f) Determinar as carências habitacionais no Município e manter os inventários atualizados;
- g) Gerir os empreendimentos habitacionais municipais, assegurando condições de bem-estar, privacidade e qualidade da vida dos munícipes;
- h) Assegurar a organização dos processos de rendas apoiadas, nomeadamente ao nível das atualizações, ações de despejo, planos de pagamentos e respectivo lançamento nas bases de dados do Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana e do Município;
- i) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.3 – No âmbito do emprego e formação

- a) Assegurar o apoio a jovens e desempregados na procura ativa de emprego, acompanhando e colaborando na definição do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho;
- b) Divulgar as medidas de apoio ao emprego e qualificação profissional, bem como os programas comunitários que promovam a mobilidade no emprego e na formação profissional em espaço europeu;

- c) Promover e efetivar as relações com entidades empresariais do concelho, com o objetivo de captar ofertas de emprego, apoiadas em medidas do IEPF;
- d) Divulgar as ofertas de emprego e formação profissional nos canais do Município;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.4 - No âmbito do turismo:

- a) Organizar a informação turística do concelho;
- b) Assegurar o atendimento e a gestão do posto de turismo;
- c) Apoiar a promoção do artesanato e da gastronomia, nomeadamente através da organização da Feira de Artesanato e das *Rotas Gourmet*;
- d) Colaborar com os empresários do sector turístico na promoção dos seus produtos, em programas de valorização, visitas guiadas e apoio a ações de animação;
- e) Assegurar a implementação de ações de desenvolvimento turístico, com o objetivo de consolidar a imagem do concelho;
- f) Assegurar a divulgação das publicações relacionadas com o concelho, da responsabilidade do Município;
- g) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.5 - No âmbito das atividades económicas:

- a) Elaborar estudos de ordenamento e desenvolvimento do território e estudos de desenvolvimento integrado;
- b) Promover e colaborar na atração de capital nacional e estrangeiro para o município;
- c) Promover e acompanhar campanhas e ações de promoção das atividades económicas do concelho;
- d) Assegurar a elaboração, acompanhamento e análise de estudos de impacto provocado por ações e investimentos na área do município ou com incidência local;
- e) Assegurar a divulgação da informação disponível aos agentes de desenvolvimento do Município;
- f) Assegurar o conhecimento e a divulgação dos mecanismos de financiamento da Comunidade Europeia, nomeadamente do QREN, relacionados com projetos de interesse municipal e concelhio, assegurando também a sua coordenação e o cumprimento dos procedimentos necessários à sua concretização;
- g) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.6 - No âmbito da juventude:

- a) Promover e desenvolver iniciativas de apoio à juventude na área do Município;
- b) Assegurar a gestão e manutenção dos equipamentos e espaços destinados aos jovens pertencentes ao Município;
- c) Assegurar a organização de eventos especialmente direcionados para os jovens, fazendo a sua divulgação e promoção;
- d) Assegurar a implementação de medidas transversais relativas à juventude, nomeadamente, de formação profissional, de bolsas e iniciativas de emprego, de saídas profissionais e de inserção no mercado de trabalho;
- e) Assegurar a execução de medidas de política de desenvolvimento e de apoio à juventude e de ocupação dos tempos livres e de lazer;
- f) Promover e realizar estudos de diagnóstico e análise da situação dos jovens da área do Município;
- g) Concretizar parcerias de relevância na área da juventude, com organismos públicos e privados;

- h) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 7.º**

#### **Divisão de planeamento e gestão urbanística**

1 - A divisão de planeamento e gestão urbanística insere-se no departamento urbanismo.  
2 – A divisão de planeamento e gestão urbanística tem como missão promover o planeamento e a gestão urbanística do território do Município, nomeadamente a elaboração e avaliação da execução dos planos municipais de ordenamento do território, bem como elaborar estudos prévios, anteprojetos e projetos de execução relativos a edifícios, infraestruturas, espaços exteriores, vias de comunicação, equipamentos coletivos entre outros, todos da responsabilidade do Município, competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Monitorar, gerir e rever o PDM, desenvolvendo e adotando medidas de regulamentação específica da aplicação do PDM;
- c) Elaborar os planos municipais de ordenamento do território, nomeadamente os planos de urbanização e de pormenor;
- d) Assegurar a conceção e a implementação do sistema de informação geográfica e manter atualizada a cartografia digital do concelho;
- e) Assegurar o exercício das competências municipais em matéria de urbanismo e política de solos, de acordo com a legislação em vigor, nomeadamente no que se refere à delimitação da zona de defesa e de controlo urbano de áreas de reconversão ou recuperação urbanística e recuperação de áreas degradadas e centros históricos;
- f) Assegurar a execução das atribuições relativas a outros estudos de urbanização e de planos de intervenção municipal na área do planeamento urbanístico;
- g) Remeter às respetivas conservatórias do registo predial as alterações ocorridas em vias públicas e de numeração policial dos prédios e cumprir as demais obrigações legais nesta matéria;
- h) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.1 – No âmbito da gestão urbanística:

- a) Assegurar a execução do registo cartográfico e a atualização das plantas cadastrais;
- b) Promover a elaboração de estudos, nomeadamente estudos de reordenamento urbanístico e de requalificação de espaços públicos, estudos prévios, anteprojetos e projetos de arquitetura de equipamentos municipais, entre outros que se insiram na área do ordenamento do território;
- c) Assegurar a aquisição de serviços no domínio do ordenamento do território e do planeamento urbanístico;
- d) Promover a execução dos projetos ou a aquisição de serviços no âmbito dos arranjos exteriores, equipamentos coletivos e infraestruturas;
- e) Assegurar a gestão dos processos de venda livre ou em hasta pública de lotes para construção que sejam propriedade do Município;
- f) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 8.º**

#### **Divisão de mobilidade e equipamentos**

1 - A divisão de mobilidade e equipamentos, insere-se no departamento de obras municipais e ambiente.

2 - A divisão de mobilidade e equipamentos, tem como missão apoiar a definição de uma política global de mobilidade, tendo em conta as condicionantes dos sistemas de transportes do concelho, bem como a manutenção e gestão de toda a rede viária e executar as atividades relativas à construção, conservação e reabilitação de infraestruturas públicas, espaços exteriores, equipamento social e edifícios pertencentes ao Município, e compete-lhe no âmbito das suas competências e atribuições legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Assegurar a coordenação de todas as empreitadas municipais, gerindo os processos de conceção e construção, bem como a coordenação das relações do Município com as empreitadas levadas a cabo pelo Estado em curso no concelho;
- c) Elaborar projetos e fazer o acompanhamento e fiscalização dos processos de execução de edifícios, e espaços exteriores, em articulação com as vias de comunicação, redes de infraestruturas e outros equipamentos municipais;
- d) Promover em regime de empreitada ou por administração direta a construção, beneficiação ou conservação de edifícios municipais, a construção de equipamentos urbanos, a execução de arruamentos, entre outros desde que no âmbito das atribuições legais do departamento;
- e) Assegurar os procedimentos relativos às adjudicações, designadamente a promoção dos concursos ou outras formas de contratação e a abertura e análise de propostas;
- f) Assegurar a construção, manutenção e conservação de espaços, edifícios e infraestruturas municipais, por administração direta;
- g) Executar os trabalhos necessários à construção e conservação de instalações e equipamentos municipais, levadas a cabo por administração direta;
- h) Executar por administração direta obras de conservação e reparação de infraestruturas e equipamentos municipais, com meios próprios ou contratualizados
- i) Fiscalizar as obras municipais protocoladas, executadas por administração direta;
- j) Controlar os custos dos trabalhos executados por administração direta;
- k) Assegurar a organização e gestão do arquivo de obras por administração direta;
- l) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.1 – No âmbito das instalações e equipamentos:

- a) Executar as obras que a Câmara Municipal delibere levar a efeito por administração direta e por empreitada;
- b) Assegurar a construção, beneficiação e conservação de edifícios municipais e outras infraestruturas;
- c) Assegurar o levantamento, classificação e ordenamento dos edifícios e outros agrupamentos ou infraestruturas municipais, com vista à sua contínua manutenção e conservação;
- d) Assegurar e manter atualizados registos, por obra, nomeadamente no que toca a custos de mão-de-obra, de material e equipamentos utilizados;
- e) Assegurar as condições de segurança e higiene das instalações municipais;
- f) Assegurar a conservação e manutenção das instalações municipais;
- g) Assegurar a gestão dos equipamentos municipais, promovendo e estabelecendo mecanismos de controlo, regras de utilização, de conservação e de funcionamento;
- h) Manter em condições de operacionalidade todos os equipamentos municipais;
- i) Assegurar as medidas e meios de proteção e segurança nos edifícios e equipamentos municipais, no que toca a segurança de pessoas e bens, a riscos contra incêndios, intoxicação e explosão, promovendo a inventariação, programação, regulação e avaliação dos sistemas e equipamentos de segurança;

- j) Garantir a uniformização dos equipamentos e dos contratos de gestão e manutenção de segurança dos edifícios e equipamentos municipais, através da definição de especificações técnicas a respeitar nos projetos e obras municipais e na aquisição e contratação de sistemas e equipamentos de segurança;
- k) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.2 – No âmbito do serviço de apoio logístico e proteção civil:

- a) Assegurar a elaboração e atualização do Plano Municipal de Defesa da Floresta Contra Incêndios;
- b) Acompanhar e divulgar o índice diário do risco de incêndio florestal;
- c) Garantir as relações institucionais com entidades públicas e privadas, no âmbito da defesa da floresta contra incêndios, designadamente com o Estado, Municípios e associações de produtores;
- d) Assegurar a gestão dos meios municipais associados à defesa da floresta contra incêndios e ao combate de incêndios florestais;
- e) Emitir propostas e pareceres no âmbito das medidas e ações de defesa da floresta contra incêndios;
- f) Assegurar o cumprimento do Plano Municipal de Emergência, na coordenação das ações a desenvolver e na gestão dos meios e recursos mobilizáveis em caso de acidente grave, catástrofe e calamidade;
- g) Prevenir no território municipal os riscos coletivos e a ocorrência de acidente grave ou catástrofe deles resultantes;
- h) Atenuar na área do município os riscos coletivos e limitar os seus efeitos e no caso das ocorrências de acidente grave ou catástrofe;
- i) Apoiar e coordenar operações de socorro à população do concelho e outros seres vivos em perigo, em caso de situações de catástrofe e calamidade pública, protegendo também bens e valores culturais, ambientais e de elevado interesse público;
- j) Assegurar a reposição da normalidade da vida da população do concelho afetada por acidente grave ou catástrofe;
- k) Assegurar o inventário dos meios e recursos locais, públicos e privados, bem como a sua forma de utilização;
- l) Assegurar o apoio da estrutura distrital de proteção civil, em caso de insuficiência de meios e recursos locais;
- m) Assegurar a existência de Planos de Emergência em todos os edifícios municipais;
- n) Assegurar o funcionamento dos organismos municipais de proteção civil e a colaboração com o Serviço Distrital e nacional de proteção Civil, na preparação dos planos de defesa da população do concelho em casos de emergência;
- o) Assegurar a gestão e manutenção de todo o parque de viaturas e equipamentos da Câmara, bem como a manutenção e correta operação de todos os equipamentos mecânicos e eletromecânicos municipais;
- p) Proceder ao registo dos acidentes, elaborando relatórios contendo a informação dos custos resultantes da reparação de danos, próprios e de terceiros, bem como fazer o apuramento das suas causas;
- q) Elaborar propostas anuais para a aquisição e abate de viaturas e máquinas, em colaboração com outras unidades orgânicas;
- r) Proceder à inventariação e cadastro de todas as viaturas e equipamentos municipais;
- s) Elaborar anualmente planos de aquisição e manutenção de viaturas e equipamentos;
- t) Assegurar a execução das revisões e serviços necessários à operacionalidade das viaturas e equipamentos municipais;
- u) Assegurar os procedimentos necessários ao fornecimento de combustíveis;

- v) Assegurar a gestão espacial das oficinas municipais;
- w) Planear, organizar e coordenar o funcionamento das oficinas municipais em todos os seus âmbitos de atuação;
- x) Zelar pela manutenção e conservação de todo o equipamento e ferramentas afeto ao sector oficial, procedendo à sua reparação quando possível, lavagem e lubrificação;
- y) Assegurar a atualização dos seguros, inspeções periódicas e verificação dos tacógrafos de todas as viaturas e equipamentos municipais;
- z) Apoiar e executar todos os trabalhos necessários à realização de eventos culturais, desportivos e todos os outros de natureza ocasional, promovidos pela Câmara Municipal, utilizando os recursos humanos e materiais disponíveis nas oficinas e do parque de viaturas e equipamentos;
- aa) Assegurar o correto armazenamento de bens, materiais e equipamentos provisionados, garantindo a gestão dos armazéns;
- bb) Rececionar os pedidos efetuados através de requisição interna, superiormente autorizados, identificando o serviço requisitante, o material requisitado e o seu destino, assegurando a sua distribuição pelos serviços;
- cc) Proceder à receção de bens materiais com entrada em armazém, assegurando a qualidade e a quantidade;
- dd) Manter organizado o sistema de gestão de stocks, para que o saldo de existências corresponda permanentemente aos bens existentes nos armazéns;
- ee) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### 2.3 – No âmbito de vias e mobilidade:

- a) Elaborar estudos de tráfego e de planos de circulação, trânsito e estacionamento em apoio às atividades de planeamento urbanístico;
- b) Dar parecer sobre o ordenamento do trânsito e sinalização em projetos de loteamento, de transportes escolares e licenciamento de transportes públicos, sempre que justificável;
- c) Analisar e proceder à instrução e gestão dos processos de concessão de exploração do serviço de transportes às populações;
- d) Coordenar os sistemas de transportes públicos, concessionados ou em prestação de serviços;
- e) Analisar permanentemente a adequação dos serviços de transportes públicos e privados prestados às populações, promovendo estudos e acordos com os agentes operadores nessas áreas, nomeadamente no que se refere a horários, percursos e equipamentos de apoio;
- f) Executar os trabalhos necessários à construção de arruamentos, estradas e caminhos municipais;
- g) Organizar e manter atualizado o registo dos arruamentos, estradas e caminhos municipais, bem como da respetiva numeração policial e denominação;
- h) Assegurar os trabalhos necessários à conservação e beneficiação da rede viária do concelho;
- i) Assegurar o controlo dos custos dos trabalhos de construção executados;
- j) Efetuar a notificação dos proprietários de edifícios para a obtenção e colocação dos números de polícia;
- k) Organizar os processos de obras que a Câmara delibere executar por empreitada ou por administração direta;
- l) Proceder à montagem e conservação de equipamento relacionado com a sinalização da via pública ou obras relacionadas com o trânsito;

- m) Dar parecer no condicionamento da circulação rodoviária e pedonal por motivo de obras, eventos desportivos, culturais ou recreativos;
- n) Desenvolver projetos de sinalização para o concelho, em articulação com as Juntas de Freguesia;
- o) Manter atualizado o regulamento de trânsito, de acordo com a legislação em vigor;
- p) Assegurar a gestão dos processos de recolha e abate de viaturas abandonadas ou em estacionamento abusivo da via pública;
- q) Proceder à gestão, construção, reparação ou manutenção da rede viária, mantendo um cadastro atualizado;
- r) Assegurar a gestão técnica e operacional dos parques de viaturas e equipamentos municipais que lhe estejam diretamente dependentes;
- s) Elaborar projetos, promover empreitadas ou por administração direta, e fazer o acompanhamento dos processos de execução de vias de comunicação, e coordenação com as obras de redes de abastecimento de água, águas pluviais, águas residuais, redes de eletricidade, redes de telecomunicações, redes de gás e outras infraestruturas de interesse municipal, realizados pelo Município;
- t) Assegurar os procedimentos relativos às adjudicações, designadamente a promoção dos concursos ou outras formas de contratação e a abertura e análise de propostas;
- u) Exercer as competências municipais no âmbito do ordenamento do trânsito dentro das localidades da área do município;
- v) Colocar e assegurar a manutenção de sinalização de trânsito e de locais de interesse bem como de placas de identificação, de acordo com a legislação em vigor;
- w) Assegurar os trabalhos necessários ao bom funcionamento das instalações semaforicas;
- x) Proceder à conservação, manutenção e substituição de sinalização da rede viária;
- y) Emitir pareceres sobre a realização de eventos desportivos, ou outros, que utilizem a via pública;
- z) Elaborar estudos de ordenamento, circulação e estacionamento de veículos;
- aa) Assegurar a execução e fiscalização de todos os trabalhos de arranjos urbanísticos e de acessibilidade e mobilidade na área do Município, por empreitada ou por administração direta;
- bb) Assegurar a construção, manutenção e conservação de vias, arruamentos e caminhos municipais, levados a cabo por administração direta;
- cc) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## **Artigo 9.º**

### **Divisão de ambiente e serviços urbanos**

1 - A divisão de ambiente e serviços urbanos insere-se no departamento de obras municipais e ambiente.

2 - A divisão de ambiente e serviços urbanos, tem como missão promover medidas de proteção do ambiente, através da sensibilização ambiental e da valorização dos espaços verdes, bem como a coordenação e gestão integrada das atividades relacionadas com a higiene, limpeza e salubridade, águas e saneamento, competindo-lhe no âmbito das suas competências e atribuições legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Assegurar, executar e avaliar os programas e medidas de política ambiental, de saúde pública e saúde ambiental referentes aos espaços públicos municipais;
- c) Desenvolver projetos de educação ambiental destinados à população escolar e ações de sensibilização da população em geral;

- d) Promover uma política de recuperação, reciclagem e reutilização dos subprodutos resultantes das ações de recolha e transporte separado;
- e) Colaborar na definição de estratégias de gestão de resíduos específicos;
- f) Assegurar a qualidade do serviço prestado ao nível do fornecimento de água para consumo humano, drenagem de águas residuais domésticas e manutenção de espaços verdes;
- g) Promover o consumo racional de água, através de ações de sensibilização que visem a redução do consumo, o aproveitamento de águas das chuvas e a reutilização de águas residuais domésticas;
- h) Cumprir e fazer cumprir os regulamentos municipais nas áreas do ambiente e serviços urbanos;
- i) Assegurar a limpeza urbana, a recolha e transporte de resíduos sólidos, colaborando na definição dos sistemas de tratamento e destino final dos resíduos sólidos;
- j) Assegurar a gestão do Ecocentro e dos Ecopontos espalhados pelo concelho;
- k) Elaborar projetos, promover por empreitada ou por administração direta, e fazer o acompanhamento e fiscalização dos processos de execução de obras de redes de abastecimento de água, águas pluviais e águas residuais, processos de construção de espaços verdes, limpeza urbana e de vias municipais, proteção das florestas e proteção civil, realizados pelo Município;
- l) Assegurar os procedimentos relativos às adjudicações, designadamente a promoção dos concursos ou outras formas de contratação e a abertura e análise de propostas;
- m) Fazer o acompanhamento dos programas de ação previstos no Plano de Defesa da Floresta;
- n) Assegurar a centralização da informação relacionada com os incêndios florestais, nomeadamente áreas ardidadas, pontos de início e causas de incêndio;
- o) Assegurar a gestão das zonas florestais, matas e parques de lazer, e a emissão dos pareceres necessários;
- p) Dinamizar a criação das Zonas de Interesse Florestal;
- q) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.1 – No âmbito das águas:

- a) Assegurar a execução e fiscalização de obras, o funcionamento e a manutenção dos sistemas públicos de distribuição de águas e de drenagem de águas residuais, bem como das captações, reservatórios, estações elevatórias e estação de tratamento de águas;
- b) Executar os ramais de abastecimento de água à rede pública e os ramais de ligação de águas residuais e águas pluviais aos coletores públicos;
- c) Fazer a colocação dos contadores e levar a cabo os cortes de água quando justificável;
- d) Proceder à inventariação e atualização dos cadastros das redes dos sistemas públicos de distribuição de águas, drenagem de águas residuais e águas pluviais;
- e) Assegurar o cumprimento da legislação em vigor, no que se refere ao abastecimento de águas e drenagem de águas residuais;
- f) Assegurar o controlo de qualidade dos sistemas de abastecimento de água;
- g) Assegurar o controlo dos afluentes e efluentes de estações de tratamento de águas residuais;
- h) Executar os trabalhos necessários à construção e manutenção do sistema público de distribuição de águas e de drenagem de águas residuais, levadas a cabo por administração direta;
- i) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.2 – No âmbito dos resíduos e serviços urbanos:

- a) Assegurar a recolha e remoção dos resíduos sólidos domésticos, colaborando na definição dos sistemas de tratamento e destino final dos mesmos;
- b) Instalar, conservar e desinfetar o equipamento de recolha de resíduos sólidos, designadamente contentores, baldes de lixo, ecopontos e outros que estejam instalados na via pública;
- c) Assegurar a execução e manutenção de um inventário dos equipamentos existentes;
- d) Assegurar o serviço de limpeza, garantindo a higiene dos espaços públicos, nomeadamente ao nível da varredura;
- e) Conservar o material de limpeza e assegurar um controlo de consumo do mesmo;
- f) Assegurar a construção e manutenção dos espaços verdes;
- g) Assegurar a limpeza de bermas e valetas das vias e demais arruamentos municipais;
- h) Assegura a gestão do horto municipal e ecocentro;
- i) Assegurar em conformidade com a Autoridade Sanitária Veterinária Concelhia a gestão do canil municipal;
- j) Executar os trabalhos necessários no âmbito dos resíduos e serviços urbanos, levadas a cabo por administração direta;
- k) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 10.º**

##### **Serviço de projetos**

1 - O serviço de projetos insere-se na divisão de planeamento e gestão urbanística.

2 - Ao serviço de projetos, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto ao serviço;
- b) Elaborar projetos de arquitetura e especialidades no âmbito do departamento de Urbanismo e das restantes unidades orgânicas sempre que necessário;
- c) Elaborar estudos e projetos de equipamento e mobiliário urbano;
- d) Coordenar, acompanhar e apreciar estudos e projetos municipais, elaborados por entidades exteriores à Câmara Municipal;
- e) Organizar projetos que decorram pelo departamento e remeter às entidades externas intervenientes para parecer;
- f) Solicitar pareceres a outros serviços municipais sobre projetos elaborados;
- g) Elaborar as medições, mapas de trabalhos e orçamentos dos projetos elaborados pela divisão;
- h) Assegurar a execução dos estudos e projetos que seja decidido levar a cabo pela Câmara Municipal de Lousada;
- i) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

2.1 - No âmbito do desenho:

- a) Assegurar a execução, ao nível do desenho, dos estudos, projetos e planos realizados pelas diversas unidades orgânicas;
- b) Assegurar a reprodução de desenhos sempre que solicitado;
- c) Assegurar o design gráfico sempre que solicitado pelas diversas unidades orgânicas;
- d) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## Artigo 11.º

### Serviço de sistemas de informação e comunicação

1 - O serviço de sistemas de informação e comunicação insere-se no departamento de obras municipais e ambiente.

2 – O serviço de sistemas de informação e comunicação, tem como missão a coordenação, estudo, implementação e gestão dos sistemas de informação e comunicação do Município, competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto ao serviço;
- b) Gerir a arquitetura infraestrutural, mantendo atualizada a sua descrição, nomeadamente no que diz respeito aos parques servidor, cliente, de comunicações e base de dados;
- c) Administrar os parques aplicativos, servidor, cliente, de comunicações de dados;
- d) Administrar as comunicações de voz, videoconferência e de equipamento tecnológicos de cariz audiovisual;
- e) Dinamizar, em articulação com a Divisão de Recursos Humanos, ações de formação que melhorem o desempenho dos recursos humanos no âmbito das tecnologias postas ao seu dispor;
- f) Assegurar a representação do Município a nível intermunicipal e nacional em comissões e grupos de trabalho, no âmbito das suas competências;
- g) Elaborar propostas, projetos e estudos quer no âmbito das aplicações informáticas quer no âmbito das comunicações, e ainda de outros serviços afins;
- h) Assegurar os procedimentos relativos às adjudicações, designadamente a promoção dos concursos ou outras formas de contratação e a abertura e análise de propostas;
- i) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.1 – No âmbito da informática

- a) Assegurar a conformidade legal de todos os parques tecnológicos instalados, em matéria de sistemas e tecnologias de informação, no que ao licenciamento e aquisição de direitos de utilização de *software* e *hardware* diz respeito;
- b) Definir o modelo lógico e físico das bases de dados e assegurar a sua administração, otimização e normalização de procedimentos;
- c) Elaborar as especificações técnicas, acompanhar o desenvolvimento, a implementação, o teste e a manutenção das aplicações adquiridas ao exterior ou ao abrigo de parcerias intermunicipais;
- d) Apoiar a implementação das aplicações, quer a nível de atualização do software quer a nível de formação;
- e) Gerir as versões de *software* de base aplicacional instaladas;
- f) Propor novas arquiteturas de rede ou atualização das existentes e assegurar níveis adequados de disponibilidade e fiabilidade;
- g) Gerir os suportes informáticos;
- h) Gerir os níveis de capacidade tecnológica inerentes às necessidades decorrentes dos processos de trabalho do Município;
- i) Garantir a manutenção, o desempenho e as condições de segurança de produtos instalados e respectiva segurança, dando suporte à exploração e verificando o cumprimento de normas técnicas;
- j) Prestar apoio aos utilizadores dos sistemas e tecnologias de informação e promover o estudo de novos métodos e ferramentas informáticas;
- k) Controlar, monitorizar e otimizar os equipamentos instalados;
- l) Planear, elaborar estudos e formular propostas conducentes ao desenvolvimento de direitos de utilização de *software* e *hardware* diz respeito;

- m) Assegurar a elaboração de normas e orientações destinadas aos utilizadores dos sistemas de informação do Município;
- n) Definir normas *standard* e apoio técnico na utilização de software e hardware;
- o) Assegurar a atualização e instalação de *software* e *hardware*;
- p) Desenvolver as aplicações dos sistemas de informação para a gestão e apoio à decisão do órgão executivo;
- q) Coordenar e supervisionar as infraestruturas de comunicação (DADOS) e manter a sua operacionalidade;
- r) Colaborar com os demais serviços do Município na realização de testes das aplicações, definir normas de documentação e garantir o desempenho, a segurança e a confidencialidade da informação;
- s) Elaborar projetos, estudos e propostas, bem como promover procedimentos em processos de aquisição de bens e serviços informáticos;
- t) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### 2.2 – No âmbito da comunicação:

- a) Garantir a manutenção, o desempenho e as condições de segurança de produtos instalados e respetiva segurança, dando suporte à exploração e verificando o cumprimento de normas técnicas;
- b) Controlar, monitorizar e otimizar os equipamentos instalados;
- c) Coordenar e supervisionar as infraestruturas de comunicação (Voz e Vídeo) e manter a sua operacionalidade;
- d) Elaborar projetos, estudos e propostas, bem como promover procedimentos, em processos de aquisição de bens e serviços de comunicações (vídeo, voz e outros);
- e) Assegurar a recolha, verificação e certificação de elementos para atualização dos conteúdos da página da internet do município, no que respeita ao departamento;
- f) Garantir com a Secção de Cobrança e Gestão de Clientes os processos de expedição resultante da faturação, incluindo a impressão, envelopagem e expedição;
- g) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 12.º**

#### **Divisão de licenciamento municipal**

1 - A divisão de licenciamento municipal, prevista ao abrigo do mecanismo de flexibilidade previsto no artigo 21.º da Lei n.º 49/2012, de 29 de agosto, insere-se no departamento de urbanismo.

2 – A divisão de licenciamento municipal, tem como missão o licenciamento das operações urbanísticas competindo-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto à divisão;
- b) Promover estudos e emitir pareceres sobre todas as pretensões que se inscrevam no domínio do urbanismo e do ordenamento do território, bem como da construção de habitações unifamiliares e coletivas;
- c) Assegurar a análise a emissão dos pareceres relativos, nomeadamente a processos de loteamento e urbanização de particulares, a projetos de obras ou alterações, a pedidos de obras de conservação e de separação de imóveis, a pedidos de reapreciação de processos de obras particulares que hajam caducado, a pedidos de certidões de mudança de finalidade de utilização de edifícios, a pedidos e reclamações referentes a construções urbanas e a pedidos de pretensões de ocupação da via pública, com base na legislação em vigor;

- d) Assegurar a análise e a emissão dos pareceres relativos a pedidos de certidões de laboração de estabelecimentos de carácter industrial, de pretensão de alvarás sanitários para estabelecimento, de pretensões de publicidade em propriedade privada, de pretensões de implementação de mobiliário urbano de publicidade, com base na legislação em vigor;
- e) Preparar os elementos necessários a anexar aos processos e essenciais para complementar as informações, designadamente plantas, extratos de plantas gerais de urbanização, plantas de alinhamento e ou estudos existentes;
- f) Assegurar a execução das medições dos processos de obras de cálculo das taxas em vigor e indicação dos documentos necessários para o licenciamento de obras, loteamento e outros;
- g) Assegurar a execução das vistorias para licenças de habitação e ou ocupação, abertura e licenciamento de estabelecimentos, constituição de propriedade horizontal e respetivos autos;
- h) Elaborar autos de embargo e de desobediência, nos termos legais, sempre que tal se justifique;
- i) Assegurar a fiscalização das obras, loteamentos e urbanizações de particulares;
- j) Assegurar a instrução de processos de tomada administrativa de prédios e de concessão de direito de superfície;
- k) Assegurar a fiscalização preventiva dos loteamentos e fazer o seu acompanhamento direto;
- l) Definir esquemas de expropriação e obrigatoriedade de construção;
- m) Assegurar a execução gráfica das peças complementares das informações técnicas;
- n) Fazer o acompanhamento e controlo de execução das obras de infraestruturas nas urbanizações particulares, assim como fiscalizar o cumprimento dos projetos aprovados;
- o) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 13.º**

#### **Serviço de recursos humanos e atendimento ao munícipe**

1 - O serviço de recursos humanos e atendimento ao munícipe, prevista ao abrigo do mecanismo de flexibilidade previsto no artigo 21.º da Lei n.º 49/2012, de 29 de agosto, insere-se na divisão de assuntos jurídicos e recursos humanos.

2 – Ao serviço de recursos humanos e atendimento, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Gerir o pessoal afeto ao serviço;
- b) Assegurar o expediente e as tarefas técnico-administrativas relativas à administração do pessoal, designadamente recrutamento e seleção de pessoal, gestão de carreiras, formação profissional, aposentações e exonerações, entre outras atividades similares;
- c) Promover e propor medidas que garantam uma gestão adequada dos recursos humanos afetos ao Município;
- d) Assegurar o atendimento dos trabalhadores da autarquia em matéria de recursos humanos;
- e) Preparar e elaborar o mapa de pessoal do Município, bem como o orçamento relativo às despesas com novas contratações;
- f) Assegurar o acolhimento e integração dos novos trabalhadores;
- g) Planear e organizar as ações de formação internas e externas dos trabalhadores do Município, tendo como objetivo a sua valorização profissional e a consequente melhoria dos serviços prestados por estes;

- h) Promover e executar ações nos domínios da segurança, higiene e saúde no trabalho;
- i) Acompanhar o desenvolvimento das aplicações informáticas que digam respeito à área da gestão de recursos humanos, garantindo a sua eficácia e atualização;
- j) Coordenar a recolha de dados e reportar às entidades competentes, no âmbito do Sistema Integrado de Informação da Administração Local (SIIAL), as informações obrigatórias ou solicitadas pelas entidades competentes sobre matérias da sua competência, nomeadamente informação relativa à caracterização dos recursos humanos do município;
- k) Assegurar o funcionamento da central telefónica e receção;
- l) Assegurar o controlo do acesso de pessoas nos edifícios municipais;
- m) Assegurar o funcionamento do Posto de Atendimento ao Cidadão;
- n) Assegurar o atendimento aos munícipes, e ao público em geral, que se dirijam às instalações da frente de atendimento da autarquia, para resolver questões relacionadas com as competências dos Municípios;
- o) Remeter toda a documentação resultante do atendimento aos munícipes às unidades orgânicas a que os assuntos dizem respeito;
- p) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 14.º**

##### **Secção de expediente, notariado e serviços gerais**

1 - A secção de expediente, notariado e serviços gerais insere-se no departamento de administração e finanças.

2 - À secção de expediente, notariado e serviços gerais, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a receção, registo, classificação, distribuição, expediente e arquivo de toda a correspondência, bem como a gestão do correio interno;
- b) Assegurar a divulgação, pelas diferentes unidades orgânicas, das normas internas e demais diretivas de carácter genérico;
- c) Efetuar o registo e o arquivo das ordens de serviço, circulares normativas, posturas e regulamento municipais e assegurar a sua publicitação;
- d) Assegurar a elaboração de avisos, anúncios e editais, promovendo igualmente a sua publicitação e afixação nas instalações do Município;
- e) Assegurar os procedimentos relativos à preparação dos atos e contratos em que o Município for outorgante;
- f) Escrever e assegurar a conservação dos livros e dos arquivos do serviço de Notariado;
- g) Assegurar a convocação das reuniões dos vários órgãos do município, bem como a sua preparação e distribuição das ordens de trabalho e de toda a documentação necessária;
- h) Lavrar as atas dos órgãos do Município, garantindo igualmente o seu arquivo e conservação;
- i) Assegurar o tratamento de todo o expediente relacionado com a designação, instalação e substituição dos titulares dos órgãos do Município;
- j) Remeter ao Ministério Público, no prazo devido, cópias das atas das reuniões, bem como processos, documentos ou outros elementos que sejam por este solicitados;
- k) Assegurar o expediente relativo a recenseamento eleitoral, eleições, consultas populares, participações e queixas, sorteio de jurados e outros cometidos por lei às câmaras municipais;
- l) Assegurar a execução do controlo metrológico dos instrumentos de medição, procedendo à sua verificação periódica e extraordinária nos termos legais;

- m) Assegurar a limpeza e conservação diária de todas as instalações, mobiliário e equipamento do Município;
- n) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 15.º**

##### **Secção de apoio administrativo jurídico e contencioso**

- 1 - A secção de apoio administrativo jurídico e contencioso, insere-se na divisão de assuntos jurídicos e contencioso.
- 2 - À secção de apoio administrativo jurídico e contencioso, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:
  - a) Assegurar os serviços de receção e expedição da divisão;
  - b) Digitalizar e reproduzir a documentação emanada pela divisão;
  - c) Registrar e arquivar o expediente administrativo da divisão;
  - d) Assegurar a resolução dos assuntos administrativos relacionados com o pessoal afeto à Divisão;
  - e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 16.º**

##### **Secção de recursos humanos**

- 1 - A secção de recursos humanos insere-se no serviço de recursos humanos e atendimento.
- 2 - À secção de recursos humanos, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:
  - a) Manter um registo atualizado dos recursos humanos do Município;
  - b) Assegurar o atendimento ao público e dos trabalhadores do Município em matéria de recursos humanos;
  - c) Organizar os processos individuais dos trabalhadores e manter o cadastro atualizado;
  - d) Organizar e assegurar a tramitação de processos relativos a recrutamento e seleção de pessoal, nas modalidades de relação jurídica de emprego público por tempo indeterminado, determinado ou determinável e ainda em regime de avença ou prestação de serviços;
  - e) Passar certidões, declarações e demais documentação solicitada pelos trabalhadores em matéria de recursos humanos;
  - f) Elaborar todo o expediente relativo a acumulação de funções;
  - g) Promover a verificação de faltas e licenças por doença;
  - h) Efetuar a inscrição e reinscrição dos trabalhadores na ADSE;
  - i) Elaborar o diagnóstico de necessidades e o plano anual de formação, tendo como objetivo o aperfeiçoamento profissional dos trabalhadores;
  - j) Proceder à inscrição e pagamento das ações de formação profissional que os trabalhadores do Município frequentem;
  - k) Organizar e acompanhar todos os processos de aposentação dos trabalhadores do Município;
  - l) Acompanhar todos os processos referentes a acidentes de trabalho dos trabalhadores do Município;
  - m) Assegurar o cumprimento das normas legais em matéria de higiene, segurança e saúde no trabalho;
  - n) Elaborar o mapa de pessoal do Município;
  - o) Elaborar o mapa de férias da divisão;
  - p) Proceder ao arquivo de todos os documentos relativos à divisão;

- q) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 17.º**

##### **Secção de remunerações**

- 1 - A secção de remunerações insere-se na divisão de gestão financeira.
- 2 – À secção de remunerações, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:
- a) Processar os vencimentos, gratificações e outros abonos de pessoal, como subsídios familiares a crianças e jovens, pensões de sobrevivência e subsídio de morte;
  - b) Processar ajudas de custo e horas extraordinárias referentes ao pessoal;
  - c) Organizar e processar os pagamentos relativos a inscrições e alterações de descontos para a ADSE, segurança social, Caixa Geral de Aposentações, IRS e sindicatos;
  - d) Organizar os processos de reposição de remunerações e outros abonos de pessoal;
  - e) Organizar e controlar a informação relativa à assiduidade, gerindo quer os mapas de presenças, quer os sistemas de controlo de assiduidade e pontualidade dos trabalhadores;
  - f) Preparar e coligir a informação necessária ao tratamento informático dos elementos remuneratórios referentes aos trabalhadores do Município;
  - g) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 18.º**

##### **Secção de finanças e contabilidade**

- 1 - A secção de finanças e contabilidade insere-se na divisão de gestão financeira.
- 2 – À secção de finanças e contabilidade, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:
- a) Organizar os processos relativos à execução do orçamento municipal;
  - b) Reunir os elementos necessários à preparação do plano plurianual de investimentos, opções do plano e respectivas revisões e alterações;
  - c) Organizar a conta anual de gerências, fornecendo os elementos essenciais à elaboração do relatório de atividades;
  - d) Organizar as contas do Município através da conferência dos documentos e de classificação das receitas e despesas, arquivando os comprovativos de controlo de todos os movimentos de carácter financeiro;
  - e) Escriturar e gerir o IVA;
  - f) Receber facturas e respectivas guias de remessa, proceder à sua conferência, liquidação e registo de compromisso;
  - g) Recolher elementos essenciais para o preenchimento de modelos fiscais, segurança social e outros, e respectiva subscrição de documentos;
  - h) Efetuar os pagamentos, dentro dos prazos estipulados e através de instituições bancárias, dos vencimentos e outros abonos de pessoal, bem como de remunerações por serviços prestados;
  - i) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 19.º**

##### **Secção de taxas e património,**

- 1 - A secção de taxas e património insere-se na divisão de gestão financeira.

2 – À secção de taxas e património, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a fiscalização da atividade e do cumprimento das obrigações de pagamento de taxas e licenças pelos vendedores e concessionários, nomeadamente através da conferência dos mapas de cobrança de taxas de feiras, mercados, recintos itinerantes e improvisados;
- b) Assegurar a fiscalização da atividade dos vendedores ambulantes que operam no Município;
- c) Assegurar todos os procedimentos relativos à gestão dos lugares de feira e de arrendamentos de espaços do mercado municipal;
- d) Assegurar a emissão das cartas de caçador, de acordo com a legislação em vigor;
- e) Assegurar o cumprimento do Regulamento Municipal de Taxas e Licenças, nomeadamente através da cobrança das taxas e licenças que constituem receita municipal;
- f) Elaborar e expedir os avisos e editais para pagamento de taxas, licenças e restantes receitas legalmente afixadas;
- g) Proceder à identificação, codificação, classificação, etiquetagem, registo, movimentação, inventário permanente e controlo de todos os bens patrimoniais dos serviços, incluindo mobiliário e equipamentos existentes nos serviços ou cedidos pelo Município a outros organismos;
- h) Proceder à inscrição matricial dos bens imóveis;
- i) Assegurar o expediente relativo a alienação de bens móveis e imóveis;
- j) Assegurar a gestão da carteira de seguros dos do Município;
- k) Efetuar, no final de cada ano, o cálculo das amortizações de todos os bens móveis e imóveis;
- l) Elaborar os documentos e mapas necessários à prestação de contas;
- m) Efetuar o registo de todas as facturas remetidas ao Município;
- n) Assegurar os pedidos de pagamento de obras participadas;
- o) Assegurar o licenciamento de publicidade e ocupação de via pública;
- p) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## **Artigo 20.º**

### **Secção de aprovisionamento**

1 - A secção de aprovisionamento insere-se na divisão de gestão financeira.

2 – À secção de aprovisionamento, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar o aprovisionamento de bens, materiais e equipamentos necessários ao regular funcionamento e atuação dos serviços municipais, com respeito pelos critérios de gestão económica, financeira e de qualidade;
- b) Organizar, instruir e acompanhar, de acordo com determinações superiores, os procedimentos administrativos de aquisição de bens e serviços, em cumprimento das normas legais aplicáveis e das normas internas superiormente estabelecidas;
- c) Organizar os processos relativos à aquisição de bens e serviços e garantir o cumprimento dos respectivos prazos e trâmites procedimentais;
- d) Assegurar a elaboração dos programas de concurso, dos cadernos de encargos, das consultas ao mercado e de toda a documentação necessária à concretização das aquisições de bens e serviços, em colaboração com as diversas unidades orgânicas;
- e) Propor e assegurar a aquisição direta de bens nas situações em que a urgência e a imprevisão obriguem a recorrer a este procedimento, nos termos legais;

- f) Assegurar uma gestão de stocks racional, propondo sempre que necessário a criação de stock de novos bens;
- g) Assegurar a recolha dos elementos necessários à elaboração do plano anual de aprovisionamento;
- h) Proceder à elaboração de estatísticas sobre custos de cada serviço ao nível de aquisição de bens, materiais e equipamentos, com a finalidade do controlo de consumos;
- i) Efetuar os contactos com os fornecedores, sempre que necessário no decurso do procedimento de aquisição de bens e serviços;
- j) Assegurar a realização de inventários periódicos parciais e efetuar o inventário de gestão no final de cada ano;
- k) Informar os serviços municipais requisitantes e utilizadores de bens e serviços quanto à tramitação dos procedimentos da respetiva aquisição;
- l) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 21.º**

##### **Secção de apoio administrativo à divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto**

1 - A secção de apoio administrativo à divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto insere-se na divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto.

2 – À Secção de Apoio Administrativo à divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar os serviços de receção e expedição de documentação do Departamento;
- b) Elaborar o mapa de férias do Departamento e do pessoal não docente a exercer funções nos agrupamentos de escolas do concelho;
- c) Assegurar o expediente relativo aos transportes e passes escolares e cobrança das respectivas receitas;
- d) Organizar e controlar os mapas de assiduidade do Departamento e do pessoal não docente a exercer funções nos agrupamentos de escolas do concelho;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 22.º**

##### **Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas norte**

1 – A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas norte insere-se na divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto

2 – A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas norte, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a comunicação entre o agrupamento de escolas e os serviços da divisão;
- b) Assegurar a gestão dos processos dos docentes ao serviço no agrupamento de escolas, nomeadamente processos individuais, assiduidade e processamento de remunerações;
- c) Assegurar a gestão dos processos dos alunos, nomeadamente no que se refere a matrículas, serviços de ação social escolar e transferências;
- d) Prestar apoio administrativo à direção do agrupamento de escolas;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 23.º**

#### **Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas centro**

1 - A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas centro insere-se na divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto.

2 – A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas centro, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a comunicação entre o Agrupamento de Escolas e os serviços do Departamento;
- b) Assegurar a gestão dos processos dos docentes ao serviço no Agrupamento de Escolas, nomeadamente processos individuais, assiduidade e processamento de remunerações;
- c) Assegurar a gestão dos processos dos alunos, nomeadamente no que se refere a matrículas, serviços de ação social escolar e transferências;
- d) Prestar apoio administrativo à direção do Agrupamento de Escolas;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 24.º**

#### **Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas este**

1 - A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas este, insere-se na divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto.

2 – A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas este, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a comunicação entre o Agrupamento de Escolas e os serviços do Departamento;
- b) Assegurar a gestão dos processos dos docentes ao serviço no Agrupamento de Escolas, nomeadamente processos individuais, assiduidade e processamento de remunerações;
- c) Assegurar a gestão dos processos dos alunos, nomeadamente no que se refere a matrículas, serviços de ação social escolar e transferências;
- d) Prestar apoio administrativo à direção do Agrupamento de Escolas;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 25.º**

#### **Secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas oeste**

1 - A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas oeste insere-se na divisão de comunicação, património, cultura educação e desporto

2 – A secção de apoio administrativo ao agrupamento de escolas oeste, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a comunicação entre o Agrupamento de Escolas e os serviços do Departamento;
- b) Assegurar a gestão dos processos dos docentes ao serviço no Agrupamento de Escolas, nomeadamente processos individuais, assiduidade e processamento de remunerações;
- c) Assegurar a gestão dos processos dos alunos, nomeadamente no que se refere a matrículas, serviços de ação social escolar e transferências;
- d) Prestar apoio administrativo à direção do Agrupamento de Escolas;
- e) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## **Artigo 26.º**

### **Secção de apoio administrativo ao departamento de urbanismo**

1 - A secção de apoio administrativo ao departamento de urbanismo insere-se no departamento de urbanismo.

2 – À secção de apoio administrativo ao departamento de urbanismo, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar os serviços de receção e expedição do expediente do departamento;
- b) Garantir a gestão do arquivo dos processos de loteamento e obras particulares, habitação ou ocupação de prédios, propriedade horizontal, e demais licenciamentos, bem como dos processos de gestão urbana;
- c) Elaborar o mapa de férias do departamento, assegurando também o controlo das horas extraordinárias e a gestão da assiduidade do pessoal;
- d) Dar apoio ao atendimento ao público, nomeadamente através do esclarecimento sobre os processos de instrução e fornecer os elementos solicitados pelas outras unidades orgânicas com o objetivo de atender devidamente às pretensões dos particulares;
- e) Assegurar a elaboração da agenda de expediente a submeter a deliberação da Câmara Municipal;
- f) Assegurar a emissão de licenças da competência do departamento de urbanismo;
- g) Assegurar a emissão de certidões ou fotocópias relativas a processos que venham a ser requeridas;
- h) Assegurar o controlo dos prazos legais, nomeadamente no que se refere a processos enviados a outras unidades orgânicas para parecer técnico;
- i) Executar o expediente relativo à liquidação dos processos urbanísticos e à concessão das respectivas licenças;
- j) Assegurar a tramitação dos processos de auto embargo;
- k) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

## **Artigo 27.º**

### **Secção de apoio administrativo ao departamento de obras municipais ambiente**

1 – A secção de apoio administrativo ao departamento de obras municipais ambiente insere-se no departamento de obras municipais e ambiente.

2 – À secção de apoio administrativo ao departamento de obras municipais ambiente, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar os serviços de receção e expedição do expediente do Departamento;
- b) Digitalizar e reproduzir a documentação emanada pelo Departamento;
- c) Registrar e arquivar o expediente administrativo do Departamento;
- d) Elaborar o mapa de férias do Departamento, assegurando também o controlo das horas extraordinárias e a gestão da assiduidade do pessoal;
- e) Dar apoio ao atendimento ao público, nomeadamente através do esclarecimento sobre os processos em instrução e fornecer os elementos solicitados pelas outras unidades orgânicas com o objetivo de atender às pretensões dos munícipes;
- f) Assegurar a elaboração da agenda de expediente e submeter a deliberação da Câmara Municipal;
- g) Assegurar a emissão de certidões ou fotocópias relativas a processos que venham a ser requeridas;
- h) Assegurar a tramitação dos processos no âmbito das atribuições do Departamento;
- i) Assegurar os serviços de controlo e verificação de utilização das viaturas adstritas ao departamento;

- j) Organizar e submeter a despacho superior, os procedimentos relativos a aquisição de bens e serviços, que se enquadrem dentro das atribuições do departamento;
- k) Proceder à elaboração de relatórios sobre os custos ao nível de aquisição de bens, materiais e equipamentos, no âmbito dos gastos do departamento;
- l) Assegurar a tramitação administrativa dos processos de empreitada e mantê-los devidamente organizados e numerados, em conformidade com os procedimentos legais em vigor.
- m) Organizar e manter atualizado um registo relativo à tramitação dos processos de empreitada e aquisição de bens ou prestação de serviços;
- n) Proceder à verificação final dos processos, confrontar com as exigências legais em vigor e propor o respectivo arquivamento;
- o) Analisar e preparar os processos para a contratação (eletrónica ou não), com verificação de todos os elementos, desde Caderno de Encargos, Condições Técnicas Gerais e Especiais, e elaboração do respectivo anúncio concursal;
- p) Coordenar o apoio e preparar processos no âmbito do atendimento, contratos programa e outros esclarecimentos às Juntas de Freguesia e associações do concelho, sobre os processos em curso no departamento, e fornecer os elementos solicitados desde que diretamente interessados;
- q) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

#### **Artigo 28.º**

##### **Secção de cobrança e gestão de clientes**

1 - A secção de cobrança e gestão de clientes insere-se no departamento de obras municipais e ambiente.

2 – À secção de cobrança e gestão de clientes, compete-lhe no âmbito das suas atribuições e competências legais, nomeadamente:

- a) Assegurar a leitura e a cobrança de consumos de águas e resíduos sólidos;
- b) Elaborar e manter atualizada uma lista de consumidores que não efetuem o pagamento das taxas de consumo devidas, nos prazos legais;
- c) Assegurar o processamento dos recibos de pagamento, nomeadamente de abastecimento de água, águas residuais, resíduos sólidos urbanos e demais taxas;
- d) Assegurar o processamento das prestações relativas aos processos de construção de ramais, ou outras faturações se superiormente determinado;
- e) Assegurar a gestão e atualização dos processos individuais dos clientes, consumidores e utentes;
- f) Proceder à listagem de todos os processos de corte e desligação de serviços de abastecimento de água e águas residuais;
- g) Assegurar que os processos resultantes de cortes e outras violações do regulamento municipal, sejam devidamente remetidos para os serviços competentes do município;
- h) Organizar e implementar o sistema de atualização dos ficheiros, com a coordenação dos levantamentos no terreno e confrontação com os dados existentes;
- i) Assegurar os serviços de receção e atendimento a clientes, consumidores ou utentes e garantir que a informação prestada, seja atualizada, esclarecida e em conformidade com os regulamentos em vigor;
- j) Assegurar o atendimento e esclarecimento do serviço de comunicação do piquete, no horário de funcionamento dos serviços;
- k) Assegurar o cumprimento dos planos de qualidade e controle das redes de abastecimento de água e águas residuais, com a efetivação e acompanhamento dos técnicos dos laboratórios na respectiva recolha e arquivamento dos resultados;

- l) Exercer as demais funções que lhe forem delegadas por despacho do Presidente da Câmara.

### **Artigo 29.º**

#### **Organograma**

O organograma anexo ao presente regulamento tem carácter meramente descritivo das unidades e subunidades orgânicas flexíveis do Município de Lousada.

### **Artigo 30.º**

#### **Regime transitório**

As comissões de serviço dos titulares de cargos de direção intermédia de 2.º grau das unidades orgânicas flexíveis extintas por força das alterações decorrentes da adequação da estrutura orgânica do Município de Lousada às regras e critérios previstos na Lei n.º 49/2012 de 29 de agosto, que se encontrem em funções à data da entrada em vigor da presente estrutura, mantêm-se até à cessação da respetiva comissão de serviço.

### **Artigo 31.º**

#### **Entrada em vigor e produção de efeitos**

1 – Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, a presente Estrutura Flexível e Competências dos serviços Municipais entra em vigor no dia seguinte à sua publicação no Diário da República.

2 - Os efeitos das alterações previstas no presente regulamento e decorrentes da adequação da estrutura orgânica do Município de Lousada, às regras e critérios previstos na Lei n.º 49/2012, de 29 de agosto, das quais resultem a extinção, fusão ou absorção de unidades flexíveis, com outras unidades orgânicas e consequentemente das respetivas competências, ficam suspensos, mantendo-se transitariamente em vigor as anteriores disposições regulamentares, até ao termo do prazo das comissões de serviço dos titulares dos cargos dirigentes de 2.º grau, das respetivas unidades flexíveis extintas, fundidas ou absorvidas.

3 - Naqueles casos em que das alterações referidas no número anterior se verifique a absorção das competências da unidade flexível extinta, fundida ou absorvida, por outra ou outras unidades orgânicas, os efeitos das mesmas produzem-se, ainda que parcialmente, à medida que as comissões de serviço dos titulares dos cargos dirigentes de 2.º grau, das unidades orgânicas extintas, fundidas ou absorvidas terminem.

4 – As competências das unidades orgânicas criadas no âmbito do presente regulamento, ao abrigo do mecanismo de flexibilidade, previsto no artigo 21.º da Lei n.º 49/2012 de 29 de agosto, podem ser, por despacho de acumulação de funções, do Presidente da Câmara, cometidas aos titulares de cargos dirigentes da mesma unidade orgânica, com o mesmo nível e grau, sem direito a acumulação das remunerações, até à designação de titular do cargo.

5 – Os serviços procederão à alteração do mapa de pessoal necessário à execução da nova estrutura orgânica aprovada no âmbito do presente regulamento, no prazo de 90 dias, a contar da entrada em vigor das alterações previstas no n.º 3.

6 – A transição dos trabalhadores para as novas unidades orgânicas decorrentes das alterações previstas no n.º 2 e 3 far-se-á por despacho de afetação do Presidente da Câmara, no prazo de 30 dias, a contar da data da entrada em vigor das referidas alterações.



**Anexo III: Organização do Serviço de Apoio à Família da CML**



## SERVIÇO DE APOIO À FAMÍLIA

O Serviço de Apoio à Família pretende, apoiar a família nos percalços e dificuldades quotidianas, decorrentes das constantes mudanças culturais, políticas, sociais e económicas da sociedade, colocando-se assim o grande desafio de adaptação a essas mesmas mudanças. Desta forma, o SAF tem como finalidade fomentar a adaptação aos novos contextos, recursos e necessidades de forma a contribuir para os **Projectos de Vida** de cada indivíduo e de cada família.

### Objectivo Geral:

- ✚ Intervir nas dinâmicas familiares tentando manter a coesão da família, de forma a evitar rupturas e perspectivar novas formas de intervenção familiar.

### Objectivos Específicos:

- ❖ Estimular a organização e coesão familiar de forma a fortalecer as capacidades parentais e diminuir os conflitos familiares
- ❖ Intervir de forma centrada na família e nas áreas bloqueadoras das suas dinâmicas, apoiando-as na conquista da sua autonomia e auto-estima.
- ❖ Dotar as famílias de conhecimentos mais ajustados que lhes permitam desenvolver as suas capacidades pessoais de forma a construírem o seu Projecto de Vida num processo de mudança.

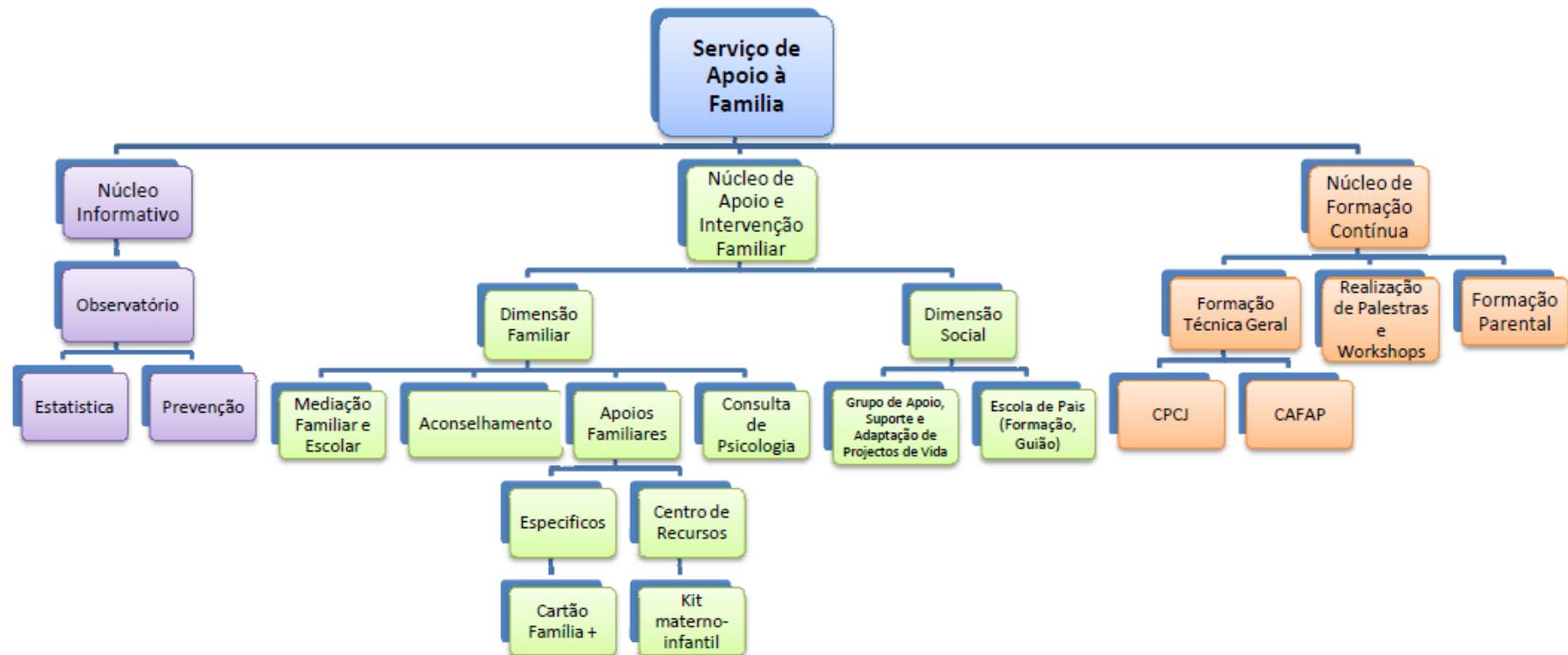
### População Alvo:

- ❖ Famílias monoparentais
- ❖ Famílias numerosas
- ❖ Mães adolescentes e/ou solteiras
- ❖ Famílias com necessidades de mediação familiar e escolar
- ❖ Famílias imigrantes

**Área de Intervenção:**

- ❖ Concelho de Lousada

**Estrutura do SAF:**





## **Caracterização do SAF:**

O SAF é constituído por três núcleos, o Núcleo Informativo designado por NI, o Núcleo de Apoio e Intervenção Familiar designado por NAIF e o Núcleo de Formação Continua designado por NFC.

O NI pretende através de um observatório realizar uma análise estatística do número de famílias abrangidas pelo SAF, de modo a contribuir para a detecção de problemáticas chave, para posteriormente, incidir em medidas preventivas, mais do que curativas.

O NAIF é uma estrutura que visa dar apoio e intervir em duas dimensões, a familiar e social.

A dimensão familiar subdivide-se em quatro tipos de intervenção:

- ❖ Mediação Familiar e Escolar – Apresenta-se como uma alternativa diferenciada na abordagem dos conflitos conjugais através da facilitação da comunicação, diálogo e negociação familiar de forma a ajudar o casal a superar os conflitos existentes e a melhorar o seu relacionamento, tentando encontrar saídas alternativas evitando uma situação de ruptura conjugal.
- ❖ Aconselhamento – Informação e encaminhamento para outras instituições e/ou serviços com funções complementares ao SAF.
- ❖ Apoios Familiares – Kit materno-infantil, Cartão Família + e outros
- ❖ Consulta de Psicologia – acompanhamento e psicoterapia de crianças/adolescentes/adultos

Por sua vez a dimensão social subdivide-se em dois tipos de intervenção:

- ❖ Grupo de Apoio, Suporte e Adaptação de Projectos de Vida – Apoiar as famílias e as escolas, através da partilha de estratégias para a construção de Projectos de Vida
- ❖ Escola de Pais – grupos de partilha de experiências e debate sobre temas com interesse na educação dos filhos

O NFC é uma estrutura que visa dar formação técnica geral sobre a família e temáticas inerentes em parceria com as entidades representadas no Núcleo Institucional de Apoio inserido no Modelo Estratégico de Intervenção Social Integrada para todos os Técnicos a nível concelhio. Além disso, o NFC visa ainda a realização de Palestras e Workshops, bem como, a Formação Parental, tanto para a população alvo, como a população em geral.



**Anexo IV:** Proposta de intervenção apresentada à CML





UNIVERSIDADE DO PORTO

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

2º CICLO: Mestrado em Ciências da Educação Domínio de Intervenção Comunitária

---

INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO: **CÂMARA MUNICIPAL DE LOUSADA**

SUPERVISORA LOCAL: DR.ª INÊS CARDOSO

## **PROPOSTA DE PROJETO**

---

**20 DE DEZEMBRO DE 2012**

DISCENTE: **CÁTIA SOFIA RIBEIRO TEIXEIRA**

ORIENTADOR: **PROF. DR. TIAGO NEVES**



## **PROPOSTA DE PROJETO**

### **Enquadramento do Estágio**

A seguinte proposta de projeto enquadra-se no Mestrado em Ciências da Educação, do domínio de Intervenção Comunitária, realizado na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto no ano letivo de 2012/2013.

Esta proposta integra-se no Serviço de Apoio à Família (SAF) da Câmara Municipal de Lousada. Um serviço que pretende “(...) apoiar a família nos percalços e dificuldades quotidianas, decorrentes das constantes mudanças culturais, políticas, sociais e económicas da sociedade (...) tem como finalidade fomentar a adaptação aos novos contextos, recursos e necessidades (...)”<sup>1</sup> [Online].

O SAF tem como objetivo primeiro “intervir nas dinâmicas familiares tentando manter a coesão da família, de forma a evitar ruturas (...)” (idem), neste sentido a intervenção passa pelo estimular a organização e coesão familiar; intervir de forma centrada na família; dotar as famílias de conhecimentos mais ajustados a fim de desenvolverem as suas capacidades pessoais. Tem como população-alvo as famílias monoparentais, numerosas, imigrantes, como necessidades de mediação familiar e escolar e mães adolescentes e/ou solteiras.

### **Enquadramento e Auscultação de necessidades**

O levantamento de necessidades foi realizado através de conversas etnográficas ou informais que decorreram em dia, hora e local marcado pelas famílias intervenientes. Estas conversas decorreram num período compreendido entre 19 de novembro de 2012 e 10 de janeiro de 2013, num ambiente privilegiado de intimidade que é a habitação, seio do agregado. A escolha relativa à presença dos elementos do agregado na conversa foi da responsabilidade da figura parental do mesmo, neste caso 14 famílias monoparentais femininas residentes numa habitação social municipal. A opção pelo contexto habitacional decorreu do facto de considerarmos que as deslocações poderiam ser um entrave, tentando assim suprimir esse aspeto.

---

<sup>1</sup> Serviço de Apoio à Família: Câmara Municipal de Lousada. Retirado em dezembro, 13, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/AcaoMunicipal/AcaoSocial/servico+apoio+familia.htm> [13/12/2012 15:25].

A conversa etnográfica e/ou informal não continha questões pré-formatadas, tendo existido, contudo, questões de articulação e aprofundamento do discurso. Este modo de recolha de informação tinha como finalidade conhecer em profundidade a história de vida da família e o seu percurso, de modo a questionar a necessidade e enquadrar a intervenção.

Após os contactos estabelecidos evidenciaram-se três campos principais de problemas: Carência económicas – refletidas na privação alimentar, vestuário e atividades recreativas e de lazer; Lacunas nos relacionamentos interpessoais – visíveis nos conflitos recorrentes entre vizinhança e/ou evitamento de relação e, em menor número, Carências ao nível da Educação familiar e escolar dos filhos – expressa na desvalorização do papel da figura parental, bem como na desvalorização do papel da escola na vida dos filhos.

### **Linhas de Ação**

Tendo em conta os problemas e necessidades referidos, o projeto foi pensado no âmbito dos dois primeiros problemas. O esquema abaixo referido dá conta da visão global da intervenção pensada,

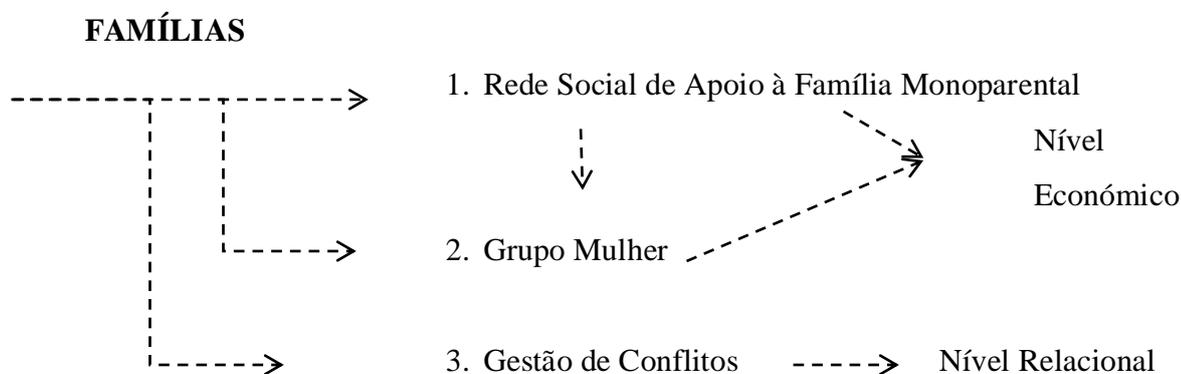


Fig. 1: Esquema da Intervenção

### **1. REDE SOCIAL DE APOIO À FAMÍLIA MONOPARENTAL**

Tendo em conta o primeiro problema, referente às Carências económicas, torna-se necessária a criação de uma Rede Social de Apoio à Família Monoparental, no sentido em que os rendimentos do agregado familiar são diminutos, facto decorrente da existência, apenas, de uma figura parental a quem cabe sustentar todos os elementos do agregado familiar.

A principal finalidade desta rede consiste em suprimir as privações familiares ao nível da alimentação e vestuário. A existência de uma rede estruturada e planificada visa assim a prestação de auxílio regular às famílias, especialmente monoparentais, que sofrem de carências ao nível económico.

Pretende-se que esta rede funcione em articulação com entidades parceiras locais, por exemplo: Hiper e Supermercados, Mercado Municipal, Restaurantes, Cafés, Lojas locais, Fábricas têxteis, etc.

Neste sentido, pensa-se que estas entidades possam contribuir mensalmente com aquilo que já não necessitam e/ou, por si, considerado “inútil”, quer no que toca a produtos com o prazo de validade próximo do fim e que não possam ser vendidos nessas condições, no caso dos restaurantes, de comida confeccionada para a qual não houve escoamento e no caso das fábricas têxteis, de vestuário que por conter algum tipo de defeito não pode seguir para o mercado de venda.

Poderão fazer parte da rede, como parceiros, todas as instituições locais e municipais que tenham vontade de se comprometer com esta ajuda.

No final do primeiro mês da existência desta rede dever-se-á realizar um breve inquérito junto das famílias e das entidades parceiras, a fim de auscultar as possíveis lacunas existentes no modo de funcionamento, com o intuito de melhorar os aspetos apontados.

## **2. GRUPO MULHER**

Na sequência do ponto anterior, a par da criação da referida rede de apoio, surge a criação do Grupo Mulher, ainda enquadrado no âmbito da intervenção ao nível económico.

Constatada a aptidão da maioria das mulheres destas famílias para a produção de produtos artesanais, como por exemplo, tapetes, bordados, rendas e diversos produtos têxteis, a confeção e venda destes produtos artesanais poderia constituir uma forma de fazer face às carências económicas das famílias.

Pretende-se que, individualmente, cada participante realize mensalmente um produto, a fim de ser vendido em feiras e lojas de artesanato locais. Do valor do produto, 80% reverte a favor da pessoa que o realizou, ao passo que os restantes 20% revertem para um fundo de maneio, a fim de cobrir despesas futuras de material (anteriormente requeridas e comprovadas à CML) para a elaboração dos produtos.

A criação do Grupo Mulher deverá ser da responsabilidade da CML, cuja finalidade é supervisionar o funcionamento do grupo e a gestão dos montantes decorrente das vendas dos produtos, podendo contudo existir algumas parcerias para fornecimentos de matérias-primas para os produtos. Deverá ser redigido pela CML e assinado por todas as participantes um regulamento/funcionamento do grupo, bem como determinada a supervisão da CML em todas as feiras realizadas.

Após a primeira feira, dever-se-á realizar um relatório a dar conta das vendas efetuadas, a fim de auscultar as possíveis lacunas existentes no Grupo Mulher, com o intuito de melhorar os aspetos apontados.

### **3. SESSÕES DE GESTÃO DE CONFLITOS**

Tendo em conta o segundo problema, referente às lacunas de relacionamento interpessoal e expressas nos conflitos, torna-se necessário dotar as participantes de instrumentos de gestão de conflitos. Pretende-se, portanto, atuar na capacitação para a resolução de conflitos interpessoais.

Esta intervenção inscreve-se ao nível individual e pessoal, atentando na consciência do conflito e das oportunidades deste para o desenvolvimento e crescimento relacional para consigo e os outros. Decorrerá através de sessões em grande grupo, desmistificando o conceito de conflito e introduzindo uma visão diferente de o olhar.

As referidas sessões realizar-se-ão num apartamento existente na habitação social municipal que pertence à Câmara Municipal de Lousada, cuja avaliação é feita tanto pela aferição do número e gravidade dos conflitos, antes e depois das sessões, como da participação nas sessões de formação.

#### **Sites Consultados:**

O concelho: Câmara Municipal de Lousada. Retirado em junho, 27, 2012 de <http://www.cm-lousada.pt/VSD/Lousada/vPT/Publica/O+Concelho/Apresentacao/> [27/06/2012 19:05].

A aluna **Cátia Sofia Ribeiro Teixeira**

Endereço institucional: [mced11019@fpce.up.pt](mailto:mced11019@fpce.up.pt)

Endereço pessoal: [catiasrt@hotmail.com](mailto:catiasrt@hotmail.com)

Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto

Rua Alfredo Allen 4200 – 135 Porto

**Anexo V:** Lista de parceiros/as contactados/as para a criação da rede social  
de apoio às famílias



	<b>EMPRESA</b>	<b>MORADA/MAIL</b>
1	<b>Âmbar – Ideias no Papel S. A</b>	comercial.nacional@ambar.pt
2		<a href="mailto:geral@asics.pt">geral@asics.pt</a>
	<b>ASICS Portugal</b>	<i>Edifício Art's – Parque das Nações Passeio de Cantábrico Av. D. João II, Lote 1.18.01/B5 1998-028 Lisboa</i>
3	<b>C&amp;A Modas Lda. E Cia</b>	h00p04@retail-sc.com
4	<b>El corte Inglés</b>	servico_clientes@elcorteingles.pt
5	<b>Futebol Clube do Porto - Futebol, SAD</b>	geral@portosad.pt
6	<b>Garnier</b>	servico.consumidor.lop@clix.pt
7	<b>Intermarché</b>	geral@mosqueteiros.com
8	<b>M. Neves &amp; B. Neves, Lda.</b>	cg-online@grupoguimaraes.pt
9	<b>MAKRO</b>	cliente@makro.pt
10	<b>Molin Portugal</b>	comercial@molin.com.pt
11	<b>Perfumes &amp; Companhia</b>	lojaonline@perfumesecompanhia.pt
12	<b>Renova Fpa, SA</b>	info@renova.pt
13	<b>Seaside</b>	apoiocliente@seaside.pt
14	<b>SKIP Portugal</b>	linhadirectaskip@skip.pt
15	<b>Sonae</b>	comunicacao@sonae.pt
16	<b>Sportzone</b>	patrocinios@sportzone.pt
17	<b>Terra Mítica - Comercio e Distribuição de Vestuário S.A.</b>	quebramar@quebramar.com
18	<b>Unilever Jerónimo Martins</b>	info.portugal@unilever.com
19	<b>Bic Portugal SA</b>	bic.portugal@bicworld.com
20	<b>Geox Portugal sociedade Unipessoal Lda</b>	Customerservicept@geox.com
21	<b>Grupo Gillett Portugal Lda</b>	gillettportugal@gmail.com
22	<b>Lanidor Lisbon Office</b>	apoiocliente@lanidor.com
23	<b>Worten</b>	cliente@worten.pt
24	<b>Box online Jumbo</b>	apoioboxonline@jumbo.pt
25	<b>Euronics Portugal</b>	marketing@euronics.pt
26	<b>Vobis</b>	gestaoclientes@cetelem.pt
27	<b>Ensitel</b>	apoiocliente@ensitel.pt
28	<b>Citylab sede</b>	geral@citylab.pt
29	<b>Fotosport</b>	info@fotosport.pt
30	<b>Portugal Telecom</b>	media@telecom.pt
31	<b>Alabama – Industria de Calçado SA</b>	alabama@sapo.pt
32	<b>Calçado Ferjor lda</b>	ferjor@mail.telepac.pt
33	<b>Fábrica de Calçado Pedrisil lda</b>	pedrisil@mail.telepac.pt
34	<b>Fábrica de calçado Sofisar lda</b>	<a href="mailto:sofisar@netc.pt">sofisar@netc.pt</a> Rua da Granja, 2008 Vila de Barrosas 4650-132 Idães Felgueiras

35	<b>Pinto e Soares, lda</b>	<a href="mailto:dais@mail.telepac.pt">dais@mail.telepac.pt</a>
36	<b>Alves e Reis – confecção de vestuário lda</b>	<a href="mailto:alvesereis@mail.telepac.pt">alvesereis@mail.telepac.pt</a> <a href="mailto:alvesreis@net.novis.pt">alvesreis@net.novis.pt</a> Rua Santo Tirso nº605 4620-848 Meinedo Lousada
37	<b>Fsm 2 – Industria Confecção lda</b>	<a href="mailto:Fsm.daf@fsm.pt">Fsm.daf@fsm.pt</a>
38	<b>Glofer – Confecções de vestuário lda</b>	<a href="mailto:glofer@clix.pt">glofer@clix.pt</a> Lugar da Boavista 4620-000 Nevogilde Lousada
39	<b>Majoc – indústria de confecções lda</b>	<a href="mailto:majoc@gmail.com">majoc@gmail.com</a> Rua António Nobre 270, Hortezelo 4620 Caíde de Rei
40	<b>Mega têxtil lda</b>	<a href="mailto:geral@megatextil.net4b.pt">geral@megatextil.net4b.pt</a> Rua St António s/n Silvares 4620-651 Lousada
41	<b>Peutex – Industria de Peugas de Brandão e Vieira lda</b>	<a href="mailto:peutex@sapo.pt">peutex@sapo.pt</a> <a href="mailto:peutex@stvtelecom.pt">peutex@stvtelecom.pt</a>
42	<b>Vestware – confecção e representação de vestuário lda</b>	<a href="mailto:vestware@sapo.pt">vestware@sapo.pt</a>
43	<b>Expotime – Importação e Exportação lda</b>	<a href="mailto:geral@expotime.pt">geral@expotime.pt</a>
44	<b>Sioux Portuguesa – Fábrica de calçado Unipessoal lda</b>	<a href="mailto:info@sioux.com.pt">info@sioux.com.pt</a> Avenida 5 de Outubro nº481 4620-184 Boim Lousada
45	<b>Adidas Portugal - Artigos de Desporto, SA</b>	<b>Avenida D. João II 1.17.03, 12º</b> <b>1998-026 Lisboa</b>
46	<b>BERTRAND – Editora</b>	Rua prof. Jorge da Silva Horta, 1 1500-499 Lisboa
47	<b>Colgate-Palmolive Unipessoal, Lda.</b>	Assuntos do Consumidor Lagoas Park Edifício 15 Piso 3 2740-262 Porto Salvo
48	<b>Decathlon Sede (Portugal)</b>	Alto da Cabreira Frente à Zona Comercial de Alfragide 2610-017 Amadora
49	<b>Dimoda-Difusão Internacional Moda Lda (Porto)</b>	Estrada Circunvalação Loja 415-B, Areosa-Rio Tinto 4445 Ermesinde
50	<b>FNAC Portugal - ACDLDMPT, Lda</b>	Edifício Amoreiras Plaza Rua Professor Carlos Alberto Mota Pinto, nr 9 – 6ªB, 1070 - 374 Lisboa
51	<b>Forever Living Products Portugal - Saude e Beleza, Lda</b>	Rua Mestre Avis 29 1495-014 Algés
52	<b>GlaxosmithKline Consumer Healthcare, Produtos para a Saúde e Higiene, Lda</b>	Avenida Miguel Bombarda 67 A 1050-162 Lisboa

53	<b>Henkel Ibérica Portugal, Unipessoal, Lda</b>	Rua D. Nuno Álvares Pereira, N° 4/4ª bloco 1/2 Parque Oriente, Polígono das Actividades Económicas 2695-167 Bobadela
54	<b>Jerónimo Martins</b>	Rua Tierno Galvan, Torre 3 - 9º J, Lisboa - 1099-008 Lisboa, Portugal
55	<b>Lanidor Lisbon Office</b>	Campo Grande, 3 - A/B 1700-087 Lisboa
56	<b>Lever Portuguesa, SA</b>	Largo Monterroio de Mascarenhas, 1 1099-081 Lisboa
57	<b>Lidl &amp; Cia</b>	Rua Pé de Mouro 18 - Linhó - 2714- 510 Sintra
58	<b>Papetarget, S.A.</b>	Largo do Rato 13 – 1º 1250-186 Lisboa
59	<b>Pingo Doce</b>	Rua Actor António Silva nº 7 - 1600-404 Lisboa
60	<b>Porto Editora</b>	Rua da Restauração, 365 4099-023 Porto
61	<b>Procter &amp; Gamble Portugal</b>	Edifício Álvares Cabral, Quinta da Fonte 2774-527 Paço d' Arcos
62	<b>Puma Portugal</b>	ALAMEDA FERNÃO LOPES, 16 7º 1495-136 MIRAFLORES
63	<b>Reebok Portugal, Artigos Desportivos, S.A.</b>	Rua Norberto Oliveira 6, 2º 2620-111 Póvoa de Sto. Adrião
64	<b>Soc. de Calçado Colúmbia, Lda</b>	R. Orreiro, 189-B, 3700-211, São João Da Madeira, Aveiro
65	<b>Sport Lisboa e Benfica (Relações Públicas)</b>	Estádio do Sport Lisboa e Benfica - Av. General Norton de Matos - 1500-313 Lisboa
66	<b>Sporting (Sporting Eventos)</b>	Estádio José Alvalade - Rua Professor Fernando da Fonseca Apartado 4120, 1501-806 Lisboa
67	<b>Staples Portugal</b>	Rua Proletariado 4, Portela de Carnaxide 2790-138 Carnaxide
68	<b>Toys “R” Us Portugal</b>	Avenida Lusíada C Colombo-loja 2, 1500-392 LISBOA
69	<b>United Colors Of Benetton</b>	Estrada da Paiã - Casal do Troca, Loja 1070 2675-626 Odivelas
70	<b>ZARA Portugal</b>	Av. Fontes Pereira de Melo, 49 2º esquerda 1050-120 Lisboa
71	<b>Radio Popular</b>	Lugar do Chiolo – Barca 4475-045 Maia
72	<b>E. leclerc, sociedade de distribuição SA</b>	Zona industrial V, verde, lote 1, 3770-305 Oliveira do Bairro
73	<b>TMN Sede (Portugal)</b>	Avenida Álvaro Pais, 2, Edifício Marconi 1649-041 Lisboa
74	<b>Continente de Lousada</b>	Lugar das Arcas - Cristelos 4620-134 Lousada



**Anexo VI: Planificação das sessões de gestão de conflitos**



UNIVERSIDADE DO PORTO  
FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
2º CICLO: Mestrado em Ciências da Educação Domínio de Intervenção Comunitária

---

INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO: **CÂMARA MUNICIPAL DE LOUSADA**  
SUPERVISORA LOCAL: DR.ª INÊS CARDOSO

## **PLANIFICAÇÃO DAS SESSÕES DE GESTÃO DE CONFLITOS**

---

**8 DE JANEIRO DE 2013**  
DISCENTE: **CÁTIA SOFIA RIBEIRO TEIXEIRA**  
ORIENTADOR: **PROF. DR. TIAGO NEVES**



## **Planificação das SESSÕES DE GESTÃO DE CONFLITOS**

### **ENQUADRAMENTO**

Tendo em conta o problema referente às lacunas de relacionamento interpessoal e expressas nos conflitos, torna-se necessário dotar as participantes de instrumentos de gestão de conflitos. Pretende-se, portanto, atuar na capacitação para a gestão de conflitos interpessoais.

Esta intervenção inscreve-se ao nível individual e pessoal, atentando na consciência do conflito e das oportunidades deste para o desenvolvimento e crescimento relacional para consigo e os outros. Decorrerá através de sessões em grande grupo, desmistificando o conceito de conflito e introduzindo uma visão diferente de o olhar.

As referidas sessões realizar-se-ão num apartamento existente na habitação social municipal que pertence à Câmara Municipal de Lousada. A avaliação é feita, quer por um lado, pela aferição, através de um inquérito por questionário de respostas diretas, sobre o número e gravidade dos conflitos vivenciados pelas participantes na habitação social, quer por outro lado, pela participação/adesão e avaliação final, das participantes, sobre as sessões.

Algumas das sessões são baseadas em Lambert, Jonamy & Myers, Selma (1999). 50 Activities for Conflict Resolution: Group Learning and Self Development Exercises. Amherst, Massachusetts: HRD Press, bem como de Neves, Tiago & Malafaia, Carla (2012). Gestão de Conflitos: Uma experiência, um guia. Legis Editora: Livpsic.

### **OBJETIVOS GERAIS:**

- Dotar as participantes de instrumentos e estratégias práticas de resolução de conflitos;
- Possibilitar o conhecimento, em linhas gerais, da negociação e da mediação como modelos de resolução de conflitos;
- Auxiliar a desmistificar o conceito de conflito e introduzindo uma visão diferente de o olhar;
- Refletir sobre as oportunidades do conflito para o desenvolvimento e crescimento relacional para consigo e os outros.

**PARTICIPANTES:** 12 mães de famílias monoparentais

**LOCAL DAS SESSÕES:** Sede da Associação

**Nº DE SESSÕES:** 7 Sessões

**CALENDARIZAÇÃO:** De 8 de Fevereiro a 22 de Março de 2013

## **ORGANIZAÇÃO TEMÁTICA DAS SESSÕES**

- **1ª Sessão** = Apresentação e quebra-gelo
- **2ª Sessão** = A noção de conflito
- **3ª Sessão** = Os dois lados do conflito
- **4ª Sessão** = As emoções e o conflito
- **5ª Sessão** = Comemoração do Dia da Mulher
- **6ª Sessão** = A escuta e a linguagem no Conflito
- **7ª Sessão** = A Negociação e Mediação como método de resolução de Conflitos e  
Encerramento das sessões: lanche-convívio

## PLANO PARA AS SESSÕES

### **1ª SESSÃO**

**Data: 8 de Fevereiro de 2013**

**Temática: Apresentação e quebra-gelo**

#### **O OUTRO E O GRUPO**

1 Hora

Equipamentos: Computador e retroprojetor

Materiais: Nenhum

#### **Objetivos:**

- Promover o conhecimento do outro, a confiança e a coesão do grupo.
- Promover a reflexão acerca dos vários conflitos que conhecem.

#### **Procedimento da atividade:**

1. Apresentar de forma geral o propósito das sessões de Resolução de Conflitos e quais os objetivos.
2. Explicar que para o trabalho em grupo é essencial, bem como conhecermo-nos minimamente, e a seguinte atividade tem essa mesma finalidade.
3. Explicar como funciona a atividade: As participantes devem estar organizadas em círculo, escolhemos uma pessoa para ser o adivinho (que deve sair da sala), enquanto esta está lá fora, combina-se de quem vamos falar durante a conversa, mas de forma indireta (a pessoa em causa deve participar na conversa a fim de despistar o adivinho). Quando este entra tem de adivinhar de quem estamos a falar, quando o fizer, o alvo da conversa passa a ser o adivinho. Este processo deve ser repetido pelo menos com quatro pessoas.
4. De seguida, deve-se explicar como vai decorrer as sessões de resolução de conflitos, quer relativamente ao número de sessões, estilos de atividades e objetivos principais.
5. A fim de inserir o tema do conflito e a resolução de conflitos, a sessão termina com o visionamento do vídeo abaixo, a fim de discutir acerca do que acharam do vídeo e que ideias principais podemos reter.

[http://www.youtube.com/watch?v=HZzq\\_VAsSFU](http://www.youtube.com/watch?v=HZzq_VAsSFU)

**PARA REFLETIR...**

Viver em comunidade implica interações com os outros, uns mais outros menos parecidos conosco e com a nossa forma de ver o mundo. Contudo, é no e com o outro diferente de nós que aprendemos, que desenvolvemos a capacidade de respeitar os outros, as opiniões diferentes, enfim as diferenças e os diferendos.

Aprendemos muito mais quando, partilhamos com o outro um percurso de aprendizagem e desenvolvimento pessoal e individual.

## **2ª SESSÃO**

**Data: 15 de Fevereiro de 2013**

**Temática: A noção de conflito**

### **O QUE É O CONFLITO?**

1 Hora

Equipamentos: Computador e retroprojektor

Materiais: Tiras de Cartolinas (3 x o número de participantes); canetas/marcadores

#### **Objetivos:**

- Auscultar a noção individual de conflito.
- Promover a reflexão em torno das experiências que fundamentaram o significado que cada um dá ao conflito.
- Fornecer uma visão do conflito como oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal e individual.

#### **Procedimento da atividade:**

1. Explicar como vai decorrer a sessão e qual a temática da mesma.
2. Distribuir por cada participantes três tiras de cartolina de cores distintas.
3. Em cada tira, cada uma, irá escrever uma palavra que lembre, relacionada com “conflito”.
4. Depois de aguardar 10 minutos. Colocar, uma a uma, na parede as respostas, ao passo que se vai comentando as opiniões e até mesmo as eventuais repetições.
5. Fazer um apanhado das opiniões dadas.
6. Visionar o seguinte vídeo a fim de se discutir acerca do conflito, chamando a atenção no modo abrangente de olhar o conflito, ou seja, experienciar o conflito como uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e individual e de fortalecimento de relações interpessoais. [http://www.youtube.com/watch?v=i\\_2\\_VYYI4-Y](http://www.youtube.com/watch?v=i_2_VYYI4-Y)
7. De seguida distribuir o anexo 1: “Jogo da chave”. Explicar que o exercício é descobrir onde está a chave sem dar mais explicações, este exercício tem como finalidade perceber que na nossa vida muitas vezes não tentamos ver para além daquilo que é imediatamente visível, sendo apenas uma parte da realidade. Aquando do conflito carregado de negatividade olhamos apenas para dentro da caixa, em vez disso, podemos tentar olhar para fora, alargar horizontes.



### **3ª SESSÃO**

**Data: 22 de Fevereiro de 2013**

**Temática: Os dois lados do conflito**

#### **A PERSPETIVA DO OUTRO**

1 Hora

Equipamentos: Nenhum

Materiais: Cartões com imagens e envelopes<sup>2</sup> (os suficientes para cada par tenha um cartão e envelope)

#### **Objetivos:**

- Ajudar as participantes a perceber que, numa situação de conflito, podem existir diferentes posições, pois poderão existir perspectiva diferentes da mesma situação.
- Possibilitar experienciar a posição e trocar de lugar com o outro.

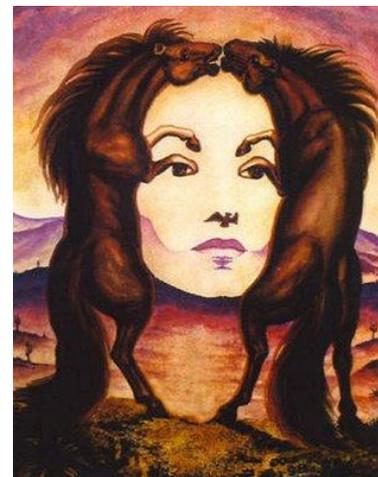
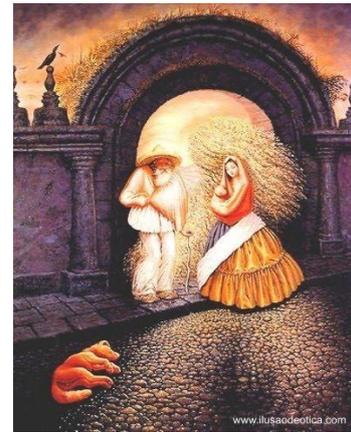
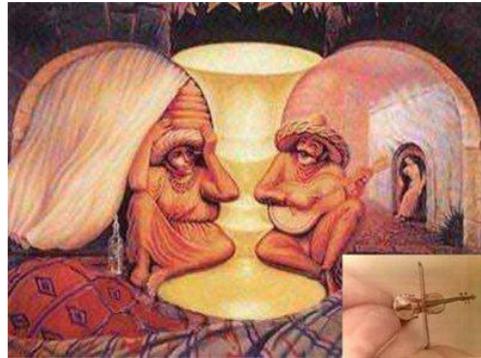
#### **Procedimento da atividade:**

1. Dividir o grupo em dois grupos, grupo A e grupo B.
2. Pedir ao grupo A para escolher um envelope que contém um cartão.
3. Depois pedir aos elementos do grupo B para escolher o seu par dentro do grupo A.
4. Os elementos A e B de cada par, vão referir o que vê, no seu lado do cartão que estará entre eles.
5. Depois de mencionado o que veem em cada lado, os elementos vão trocar e constatar que existem a mesma imagem dos dois lados do mesmo cartão.
6. Depois de todos os grupo experienciarem a mesma situação, reunir em grande grupo e questionar acerca de:
  - Cada par tinha duas perspetivas distintas, certo?
  - O que estava entre essas perspetivas? O objeto era o mesmo!

---

<sup>2</sup> Os cartões: a ideia é existir uma espécie de baralho de cartas, como uma imagem incomum dos dois lados. Ao sinal de início, o par levanta o cartão e coloca-o entre si, não deixando que o seu parceiro veja o seu lado do cartão. Depois do primeiro referir o que vê, é a vez do segundo mencionar o que observa no cartão. Chegando à conclusão que podem existir várias perspetivas de olhar um só objeto.

## IMAGENS:



## PARA REFLETIR...

O conflito pode existir por motivos diferentes entre as partes, o objeto ou situação podem ser comuns, mas os interesses e posições inerentes são, geralmente, diferentes, pois a percepção que cada um tem da realidade é única. No entanto, esta atividade mostra-nos que, muitas vezes, não vemos os dois lados de um conflito, nem o vemos da mesma forma (tal como o cartão). Não estamos dispostos a mudar de posição e colocarmo-nos no lugar do outro e olhar a situação conflitual pelos olhos do outro. É, assim importante estar aberto ao diálogo a fim de entender os outros e os seus pontos de vista.

## **4ª SESSÃO**

**Data: 1 de Março de 2013**

**Temática: As emoções e o conflito**

### **NO CALOR DO MOMENTO**

1 Hora

Equipamento: Quadro e/ou Cartolina para escrever

Materiais: Folha com o Anexo 2 e Anexo 3 (um para cada participante)

**Objetivo:** Refletir sobre o papel das emoções no processo de gestão e resolução de conflitos.

#### **Procedimento da atividade:**

1. Apresentar a atividade às participantes, introduzir o tema das emoções numa situação de conflito.
2. Auscultar as participantes sobre a reflexão acerca das emoções numa situação conflitual, questionar sobre o impacto positivo e negativo destas.
3. Após algum tempo para reunir opiniões, pedir que pensem em situações de conflito que experienciaram e tentem imaginar os seus sentimentos nesses momentos e coloque, no anexo 2, um círculo à sua volta das emoções e sentimentos experienciados e/ou escreva outros nessa lista.
4. Após 5 minutos para realizarem a tarefa, pedir que partilhem as suas respostas.
5. Em seguida auscultar sobre o que consideram que podiam fazer, de modo a evitar essas emoções e/ou sentimentos negativos.
6. Distribuir o anexo 3 e pedir que comentem as sugestões dadas.

## Anexo 2

Pense em situações de conflito que experienciou, tente imaginar os seus sentimentos nesses momentos e coloque um círculo à sua volta e/ou escreva outros que se lembre.

**Raiva** **Fúria**

**Irritação** **Rancor**

**Mágoa** **Dor**

**Desconfiança** **Inveja**

**Medo** **Apreensão**

**Sufrimento** **Receio**

**Tristeza** **Angustia**

**Desgosto**

### Anexo 3

A seguinte lista expressa algumas emoções que muitas vezes estão presentes num conflito, apresentando algumas dicas para reduzir as emoções negativas.

Compare as emoções que circulou anteriormente, com a lista abaixo.

<b>EMOÇÕES</b>	<b>DICAS PARA REDUZIR EMOÇÕES NEGATIVAS</b>
<b>Raiva</b>	Abaixar a voz, falar baixinho, expressar de forma calma as suas preocupações
<b>Mágoa</b>	Reconhecer os sentimentos da outra pessoa
<b>Dor</b>	Sugerir um fim
<b>Ressentimento</b>	Mostrar empatia
<b>Medo</b>	Ouvir e parafrasear
<b>Ciúme</b>	Rever as suas qualidades e orgulhar-se de si
<b>Ódio</b>	Analisar as razões, minimizar o efeito

#### **PARA REFLETIR...**

Muitas vezes, numa situação de conflito, os interesses são camuflados pela mágoa, a raiva, o desgosto, entre outros sentimentos que dificulta a sua clareza. Frequentemente somos influenciados pelas emoções, tornando-se difícil manter o foco no conflito e na utilização de algumas capacidades de resolução de conflitos que podem reduzir a tensão existente.

É importante a consciência de que a exibição de emoções negativas não deve ter lugar na resolução de conflitos, impedindo muitas vezes uma solução. É preciso ser justo, honesto e aberto a fim de superar emoções negativas em ambos os lados. Poderá aplicar algumas estratégias que vamos abordando em situações futuras de conflito.

## **5ª SESSÃO**

**Data: 8 de Março de 2013**

**Temática: Comemoração do Dia da Mulher**

### **Objetivo:**

- Possibilitar uma noite diferente às participantes e para tal, proporcionámos uma ida a um espetáculo realizado por uma instituição local cuja finalidade era mostrar um pouco do seu trabalho e angariar fundos.

A importância desta iniciativa prende-se com o possibilitar de entretenimento a estas participantes, bem como o contacto com iniciativas culturais, impulsionando o gosto pelos espetáculos culturais essenciais à socialização e desenvolvimento psicossocial.

## **6ª SESSÃO**

**Data: 15 de Março de 2013**

**Temática: A escuta e a linguagem no conflito**

### **1ª Parte: A escuta e o conflito**

#### **AUTOAVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE ESCUTA**

1 Hora e 30 minutos

Equipamento: Quadro e/ou Cartolina para escrever

Materiais: Folha com o Anexo 4 (um para cada participante)

Cartões vermelhos (um para cada dupla de participantes) e tiras com as frases

#### **Objetivos:**

- Proporcionar a tomada de consciência das capacidades de escuta, determinando os seus pontos fortes e os pontos a melhorar.

- Proporcionar, às participantes, a oportunidade de refletir sobre frases que, muitas vezes, levam ao conflito e à sua escalada.

#### **Procedimento da atividade:**

1. Apresentar a atividade às participantes, introduzir o tema da escuta numa situação de conflito.
2. Auscultar as participantes sobre a reflexão acerca da escuta numa situação conflitual, questionar sobre o impacto e funcionamento desta.
3. Após algum tempo para reunir opiniões, pedir que pensem nas suas características pessoais e respondam ao questionário, no anexo 4, um círculo à sua volta da opção com que mais se identifica.
4. Após 10 minutos para realizarem a tarefa, pedir que somem as respostas para obter o seu resultado.
5. Em seguida auscultar sobre o que acharam do resultado e discutir acerca da função da escuta na resolução de conflitos e como podemos melhora-la.

#### Anexo 4

Circule o número que mais claramente descreve a sua escolha.

Competência em escutar, é:	Quase sempre	Frequentemente	Às vezes	Quase nunca
1. Presta mais atenção a quem fala e ao que diz em vez da sua aparência?	1	2	3	4
2. Suponha que sabe o que outro vai dizer, rapidamente começar a pensar noutras coisas?	1	2	3	4
3. Escuta com atenção as diferentes opiniões dos outros?	1	2	3	4
4. Faz um esforço extra quando escuta alguém com sotaque?	1	2	3	4
5. Evita escutar quando o outro necessita de um esforço extra para o entender?	1	2	3	4
6. Escuta sem fazer julgamentos?	1	2	3	4
7. Deixa as suas próprias emoções interferirem?	1	2	3	4
8. Faz de conta que escuta com atenção e está a pensar noutras coisas?	1	2	3	4
9. Descobre e reconhece os sentimentos dos outros?	1	2	3	4
10. Tenta determinar a finalidade da comunicação (as reais necessidades do outro)?	1	2	3	4
11. Fala mais do que ouve?	1	2	3	4
12. Verifica as suas suposições sobre o outro e a sua mensagem antes de responder?	1	2	3	4
13. Resume por palavras suas o que o outro diz?	1	2	3	4
14. Transforma a sua experiência de audição em aprendizagem?	1	2	3	4
15. Começa a pensar o que vai responder quando o outro ainda está a falar?	1	2	3	4
16. Interrompe o outro, sem dar a oportunidade de concluir o seu pensamento?	1	2	3	4

Some os números de cada alínea que circulou no questionário e obtenha a sua pontuação.

Quase Sempre + Frequentemente + Às vezes + Quase Nunca = Total

\_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_ + \_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_

## **Resultados:**

De 51 a 64 : **Excelente a Escutar**

De 38 a 50 : **Bom a Escutar**

De 24 a 37 : **Escuta razoavelmente bem, mas pode melhorar**

De 16 a 23: **Precisa melhorar**

## **PARA REFLETIR...**

A arte de ouvir é muito mais importante do que as pessoas imaginam. Especialistas em resolução de conflitos afirmam que a capacidade de escuta é, em grande parte, responsável pelo sucesso. A capacidade de escutar deve ser anterior à resposta, colocando-se numa posição de escuta-ativa.

O questionário que acabou de realizar, proporciona uma análise de autoavaliação quantitativa para avaliar as suas capacidades de escuta e os aspetos que pode melhorá-la.

## **2ªParte: A linguagem e o Conflito**

### **CARTÃO VERMELHO**

#### **Procedimento da atividade:**

1. Apresentar a atividade às participantes, referindo que estas vão olhar para palavras que, muitas vezes, levam ao conflito e à sua escalada ou aumento. Isto é, palavras e frases que merecem, como no futebol, um cartão vermelho porque de alguma forma, faltam ao respeito.
2. Organizar o grupo em pares e pedir que cada par, levante o cartão vermelho cada vez que o dinamizador mencione frases que considerem que gerem o conflito e a sua escalada.
3. Fornecer durante 5 minutos alguns exemplos. Como:
  - “Tu fazes sempre isso”
  - “Quero ver se percebi. Estás a dizer que...”
  - “Não percebi o porque de...podes repetir?”
  - “O teu problema é...”
  - “Quero resolver a situação da melhor maneira mas tu ...”
  - “Se ambos queremos resolver a situação, o que queres dizer que ainda não disseste?”
  - “Não me digas o que é que eu penso”
  - “Não foi isso que disseste...”

- “O que eu percebi que tinhas dito, foi...”

- “Tu és ...”

4. Abrir a discussão sobre as frases que tiveram mais cartões vermelhos e escreve-las no quadro e/ou cartolina.
5. Aguardar 10 minutos e colocar uma música ambiente.
6. No final dos 10 minutos, os pares devem mencionar as frases a que chegaram a fim de ser escritas no quadro e/ou cartolina.

#### **PARA REFLETIR...**

A linguagem ocupa um lugar privilegiado no decorrer do conflito e na sua resolução.

Se já esteve nalgum conflito em que as primeiras palavras ou frases foram usadas? Algumas pareciam maldosas e matreiras? Como é que se sentiu?

Aquando dos conflitos, a utilização de formas afáveis e cordeais de linguagem têm um impacto positivo na sua resolução.

Será que não distinguimos as diferentes formas de linguagem, não apreendemos com facilidade as que são delicadas e as provocadoras?

No exercício que acabou de realizar qual dos grupos de questões prefere ouvir?

## **7ª SESSÃO**

**Data: 22 de Março de 2013**

**Temática: A Negociação e Mediação como métodos de resolução de conflitos**

### **AUTOAVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

1 Hora

Equipamentos: Computador e retroprojetor

Materiais: Folha com anexo 5 (tantas quantas as participantes); canetas

#### **Objetivos:**

- Permitir que cada uma possa avaliar as suas capacidades de resolução de conflitos.
- Conhecer, aprofundadamente, dois dos métodos de resolução de conflitos mais usados: a Negociação e a Mediação.

#### **Procedimento da atividade:**

1. Explicar o procedimento da atividade.
2. Distribuir uma folha (anexo 5) por cada participante, a fim de assinalando o número que mais se identifica com a sua resposta, sendo 5 (totalmente de acordo) e 1 (totalmente em desacordo).
3. Após o preenchimento, pedir para somar os pontos da sua resposta para descobrir a sua avaliação quanto à sua habilidade de resolução de conflitos.
4. Depois visualizar o vídeo abaixo, como um exemplo de método de resolução de conflitos: a Negociação e reflectir sobre ele.
5. Depois visualizar o vídeo abaixo, como um exemplo de método de resolução de conflitos: a Mediação e reflectir sobre ele.
6. Terminar com a realização, em grande grupo, de um breve resumo sobre estes métodos de resolução de conflitos, chamar a atenção de que ao longo das sessões foram apreendendo estratégias de resolução de conflitos, podem aplicar estes instrumentos de no dia-a-dia.

**<http://www.youtube.com/watch?v=gZUcJsOA2VQ&list=PLA5B84172E77F7F75>**

**(Sobre negociação)**

**<http://www.youtube.com/watch?v=Kr13qBAPA9k>**

**(Sobre mediação)**

## Anexo 5

Avalie em cada declaração, circulando o número que representa a sua capacidade.

Sendo **5** que está de **totalmente de acordo** consigo e **1** está **totalmente em desacordo** consigo.

AFIRMAÇÕES	Totalmente de acordo				Totalmente em desacordo
1. Eu gosto de abordar situações de conflito.	5	4	3	2	1
2. Sou capaz de lidar com opiniões diferentes.	5	4	3	2	1
3. Eu sou capaz de transformar os aspetos negativos em positivos.	5	4	3	2	1
4. Eu sou capaz de fazer duma situação de resolução de conflitos uma situação confortável para os outros.	5	4	3	2	1
5. Cria um plano antes de entrar num conflito.	5	4	3	2	1
6. Eu conheço-me e sei usar os meus pontos fortes estrategicamente.	5	4	3	2	1
7. Eu trabalho para satisfazer as necessidades de ambas as partes, tendo em mente o desejo de uma solução ganha-ganha.	5	4	3	2	1
8. Eu sei o que eu quero realizar.	5	4	3	2	1
9. Eu valorizo a comunicação direta.	5	4	3	2	1
10. As perguntas que faço têm um propósito.	5	4	3	2	1
11. Eu resumo as ideias dos outros para esclarecer o meu entendimento da situação.	5	4	3	2	1
12. Estou aberta a explorar diferentes opções.	5	4	3	2	1
13. Eu considero os desejos e necessidades da outra parte.	5	4	3	2	1
14. Eu tenho paciência.	5	4	3	2	1
15. Eu gosto de ouvir.	5	4	3	2	1
16. Estou preparado para dar e receber.	5	4	3	2	1
18. Eu sou capaz de lidar com situações de <i>stress</i> .	5	4	3	2	1
19. Muitas vezes trago o senso de humor para ajudar numa situação tensa.	5	4	3	2	1
20. Sou sensível quando se trata de questões reais de um conflito.	5	4	3	2	1

### Resultado:

Some os números de cada categoria que circulou e obtenha sua pontuação final.

- a) **20:** Provavelmente encontrará conflitos muito difíceis, pode contudo adquirir novas capacidades para melhor enfrentar as situações de conflito.
- b) **De 21-40:** É capaz de fazer melhor. Reveja seus pontos fortes e fraquezas.
- c) **De 41-60:** Possui alguns recursos naturais de resolução de conflitos, tente desenvolvê-los e expandi-los.
- d) **De 61-80:** Está prestes a tornar-se um vencedor, faça um pouco mais de esforço.
- e) **De 81-100:** Provavelmente é "natural" quando se trata de resolução de conflitos, será muito bem-sucedido.

### **PARA REFLETIR...**

Como pode ver, quanto maior a pontuação, significa que melhor está preparada para resolver conflitos. O sucesso neste campo exige uma ampla gama de capacidades, será, portanto, muito útil reconhecer as suas áreas individuais de competência e trabalhar sobre as capacidades que carecem de melhorias necessárias.

A **negociação**, é o processo de relacionamento entre as partes que têm um conflito de interesses suposto ou real, destinado a informar um ao outro sobre suas necessidades.

Não há respostas totalmente corretas, poderão existir momentos em que um determinado estilo de resolução de conflitos funcione melhor, mas pode haver momentos em que determinadas escolhas são mais adequadas.

A **mediação**, é um prolongamento ou aperfeiçoamento do processo de negociação que envolve a interferência de uma aceitável terceira parte, com poder limitado ajuda as partes a chegar a um acordo voluntário.

### **Fazer um resumo final das sessões:**

- Aprendemos uns com os outros
- Podemos discordar do outro sem ter que o ofender e desrespeitar
- Aprendemos o que é o conflito e que este nem sempre é negativo, desde que seja visto como uma oportunidade de crescimento e não de vingança
- O diálogo e a comunicação é a melhor forma de resolver um conflito
- Existem sempre dois lados do conflito, devemos colocamo-nos no lugar do outro
- A expressão das emoções pode ser um entrave na solução do conflito
- É mais importante ouvir do que falar
- A correcta utilização das palavras apresenta uma melhor possibilidade de resolução de problemas

- Quando evitamos a resolução de conflitos leva tempo, embora possa levar ainda mais tempo se a situação continuar sem ser abordada
- A Negociação e Mediação

**Encerramento das sessões: Lanche-convívio**

**Anexo VII:** Questionário sobre o conflito na habitação social municipal





UNIVERSIDADE DO PORTO

FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO

2º CICLO: MESTRADO EM CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DOMÍNIO DE INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA

---

INSTITUIÇÃO DE ESTÁGIO: **CÂMARA MUNICIPAL DE LOUSADA**

SUPERVISORA LOCAL: DR.ª INÊS CARDOSO

## **QUESTIONÁRIO SOBRE O CONFLITO**

---

**2012/2013**

DISCENTE: **CÁTIA SOFIA RIBEIRO TEIXEIRA**

ORIENTADOR: **PROF. DR. TIAGO NEVES**



## QUESTIONÁRIO SOBRE O CONFLITO

O seguinte questionário enquadra-se no **Estágio de Mestrado em Ciências da Educação**, do domínio de Intervenção Comunitária, realizado na **Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto** no ano letivo de 2012/2013 em parceria com a **Câmara Municipal de Lousada**.

Tem como **objetivo** auscultar as participantes no projeto do referido estágio acerca da vivência no empreendimento de uma habitação social, nomeadamente no que confere aos conflitos.

Este **questionário é confidencial**, sendo o resultado da análise das informações recolhidas será utilizado, unicamente, para realização do relatório de estágio, sendo desde já assegurado o anonimato.

Agradeço desde já a colaboração de todas.

Idade \_\_\_\_\_

Escolaridade \_\_\_\_\_

Profissão \_\_\_\_\_

Assinale no respetivo  a sua opção ou opções!

1. RESIDE NA HABITAÇÃO SOCIAL MUNICIPAL HÁ QUANTO TEMPO?

Meses e/ou  Anos

2. NO LOCAL ONDE VIVE, COMO DEFINE OS CONFLITOS QUANTO À QUANTIDADE?

Muitos  Poucos  Nem muitos nem poucos

3. ORDENE AS OPÇÕES DE TIPOS DE CONFLITOS QUANTO AO SEU RELEVO.

Conflitos familiares  Conflitos de vizinhança

Conflitos institucionais (ex. com a Câmara Municipal)

Outros.  Qual? \_\_\_\_\_ Não sei/Não Respondo

4. QUAIS CONSIDERA SEREM A(S) CAUSA(S) DOS CONFLITOS?

Diferentes opiniões

Gestos ofensivos

Linguagem ofensiva

Inflexibilidade nas decisões

Emoções/sentimentos incontrolados

Não Sei/Não Respondo

5. COMO CARATERIZA OS CONFLITOS, EXISTENTES NO LOCAL ONDE VIVE, AO NÍVEL DA SUA NATUREZA?

Conflito por um espaço

Conflito por um objeto

Conflitos relacionais/Boatos e/ou más-línguas

Outros.  Quais? \_\_\_\_\_

Não sei/Não Respondo

6. REFLETINDO NA QUESTÃO ANTERIOR, COMO CARACTERIZA OS CONFLITOS AO NÍVEL DA SUA GRAVIDADE?

Mais ou Menos

Muito Graves

Graves

Não Sei/Não Respondo

Pouco Graves

Insignificantes

7. DO NÚMERO DE CONFLITOS QUE REFERIU NO PONTO 4, EM QUANTOS ESTEVE DIRETA E INDIRETAMENTE ENVOLVIDA?

Aproximadamente  Conflitos

8. O QUE FAZ QUANDO SE ENVOLVE NUM CONFLITO?

Evito  Confronto o/a outro/a   
Negocio  Peço a outro/a para dizer quem tem razão   
Peço ajuda a outro/a para intervir e resolver o problema  Nenhuma das opções   
Outra.  Qual? \_\_\_\_\_

9. NA GENERALIDADE, QUANDO EXISTE UM CONFLITO, NO LOCAL ONDE VIVE, COMO O RESOLVE?

Chamamos a polícia/GNR  Agredimos a pessoa causadora do conflito   
Discutimos com as pessoas envolvidas  Intervimos a fim de terminar o conflito   
Geralmente, sei do conflito já depois de ter ocorrido   
Ignoramos  Nenhuma das opções

OBRIGADA PELA COLABORAÇÃO.



**Anexo VIII:** Questionário de avaliação das sessões de gestão de conflitos



## QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DAS SESSÕES

Assinale um X em cima da sua resposta.

### 1. AVALIAÇÃO GLOBAL DAS SESSÕES.

Globalmente as sessões agradaram-lhe:	Nada	Pouco	Mais ou menos	Bastante	Totalmente
As sessões pareceram-lhe adequadas:	Inadequadas	Pouco	Mais ou menos	Bastante	Totalmente
As sessões corresponderam à sua expectativa:	Nada	Pouco	Mais ou menos	Bastante	Totalmente

### 2. RELATIVAMENTE AOS TEMAS E À DURAÇÃO DAS SESSÕES.

Os temas abordados foram:	Desinteressantes	Pouco interessantes	Mais ou menos	Interessantes	Muito interessantes
Os temas abordados foram:	Inúteis	Pouco úteis	Mais ou menos	Úteis	Muito úteis
O tempo das sessões foi:	Insuficiente	Suficiente	Necessário	Mais que necessário	
O horário das sessões foi:	Inadequado	Pouco adequado	Adequado	Totalmente adequado	

### 3. QUANTO ÀS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.

Considera as atividades:	Inadequadas	Pouco adequadas	Adequadas	Muito adequadas	
Considera as atividades:	Desinteressantes	Pouco interessantes	Interessantes	Muito interessantes	
A qualidade dos suportes em papel:	Muito fraca	Fraca	Mais ou menos	Boa	Muito boa
A qualidade dos suportes eletrónicos:	Muito fraca	Fraca	Mais ou menos	Boa	Muito boa

**4. RELATIVAMENTE À DINAMIZADORA DA SESSÃO (Cátia Teixeira).**

<b>As dinamizações foram:</b>	<b>Nada claras</b>	<b>Pouco claras</b>	<b>Claras</b>	<b>Totalmente claras</b>	
<b>Encontrava-se à-vontade:</b>	Nada à-vontade	Pouco à-vontade	À-vontade	Muito à-vontade	
<b>Conseguiu motivá-la:</b>	Nada	Pouco	Mais ou menos	Muito	Totalmente
<b>Conseguiu apoiá-la nas dificuldades que sentiu:</b>	Nada	Pouco	Mais ou menos	Muito	Totalmente

**5. QUANTO A ESTE INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DAS SESSÕES.**

<b>O inquérito é adequado?</b>	<b>Inadequado</b>	<b>Pouco adequado</b>	<b>Adequado</b>	<b>Muito adequado</b>
<b>O inquérito é claro?</b>	Nada claro	Pouco claro	Claro	Muito claro
<b>O inquérito quanto à facilidade:</b>	Muito difícil	Difícil	Fácil	Muito fácil

**6. SE DESEJAR, FAÇA ALGUM/A COMENTÁRIO/SUGESTÃO:**

---

---

---

---

**Obrigada pela sua colaboração.**

**Cátia Teixeira**