

Mediação Intercultural no Município de Braga: Reflexões Sobre o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.9>

José Alves

Câmara Municipal de Braga, Braga, Portugal
jose.alves@cm-braga.pt

José Rodrigues

Cruz Vermelha de Braga, Braga, Portugal
joser.0766@gmail.com

Rómulo Barreto

Associação Estreialogos, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>
romulobarretojr@hotmail.com

Saidatina Dias

Conquista Vontades: Associação Imigrantes Senegaleses em Portugal,
Braga, Portugal
saidatinakhady@gmail.com

Vasyl Bundzyak

Associação Luso Ucraniana, Braga, Portugal
bundzyak.pt@gmail.com

Ana Maria Costa e Silva

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga,
Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Introdução

Nos últimos anos, o aumento da população imigrante constitui uma realidade cada vez mais notória na cidade de Braga. Muitos cidadãos estrangeiros escolheram Braga para construir um futuro ou iniciar os seus projetos de vida. Segundo os dados do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)¹, em 2020, a taxa de crescimento de imigrantes em Braga foi de 15,8% em relação ao ano anterior, enquanto que a média

¹ De acordo com o *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo* (Estrela, 2020), referente aos números de 2020, divulgado pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

nacional rondava os 12,2% de crescimento, o que coloca Braga numa situação de destaque no contexto imigratório nacional (Estrela, 2020). Ciente das dificuldades inerentes ao processo de imigração, o município de Braga tem vindo a desenvolver vários projetos, metodologias e práticas sociais que visam a inclusão e integração dos imigrantes, mas também a promoção da diversidade para uma maior coesão social.

A integração dos imigrantes, tal como a inclusão e participação plena das comunidades locais de etnia cigana, constituem dois focos identificados na candidatura do Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI) de Braga (Município de Braga, 2018). O PMMI consiste em envolver protagonistas locais na capacitação das comunidades que representam, para melhoria das suas condições de vida e para promover a sua integração num contexto multicultural.

Sendo signatário da *Carta Portuguesa para a Diversidade*, o município de Braga implementou, para a escolha dos parceiros neste projeto, uma política da promoção da diversidade e da igualdade de oportunidades no acesso ao trabalho. Respondeu, desta forma, ao critério de criação de pontes entre as comunidades (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018), celebrando parcerias com associações representativas dessas mesmas comunidades e atores sociais delas oriundos. Nesse sentido, quatro mediadores de origem africana, ucraniana, brasileira e da etnia cigana compõem uma equipa coordenada por um funcionário do município, representante da comunidade de acolhimento.

A diversidade da equipa de mediadores municipais interculturais (EMMI), reflexo do contexto multicultural de Braga, tem sido uma mais valia no desempenho das suas funções. Assim, na sua atuação, os mediadores promovem espaços de conhecimento mútuo entre pessoas de várias origens geográficas e culturais, estreitam relações com instituições e outros projetos do município numa colaboração contínua. A EMMI de Braga constitui-se também como interlocutora e ponte para facilitar a comunicação entre os membros das respetivas comunidades e os profissionais dos serviços públicos, de modo a prevenir e facilitar a resolução de eventuais conflitos.

Neste capítulo, faz-se uma contextualização do PMMI e da EMMI no município de Braga, apresentam-se as principais características do funcionamento do projeto e os principais resultados alcançados ao longo dos primeiros 28 meses da sua implementação.

A Mediação num Município Multicultural

Caracterização do Município

Situado na região norte do país, o município de Braga tem uma extensão de 183,4 km², distribuída por 37 freguesias. Este concelho apresenta 182.679 habitantes, 85.525 alojamentos e uma densidade populacional de 994,0 habitantes/km².

O município de Braga é, atualmente, o terceiro maior aglomerado urbano do território nacional: tem um papel central do ponto de vista académico e da dinamização económica no território do Minho; detém uma missão específica no desenvolvimento e na

afirmação regional e nacional. Trata-se de um concelho jovem, com grande potencial de crescimento económico devido à fixação de várias empresas de âmbito nacional e internacional de referência. É atrativo do ponto de vista do comércio, do turismo e pelo património religioso e cultural. Além disso, em Braga existem duas universidades que potencializam a investigação com vista ao desenvolvimento socioeconómico e à inovação, bem como o Laboratório Ibérico Internacional de Nanotecnologia, que assegura a excelência de investigação em alta tecnologia. Desse modo, Braga é vista como um concelho criativo, competitivo, onde predomina a responsabilidade ambiental, social e a criação de valor.

Devido aos fatores de atração populacional acima indicados, nos últimos anos, o fluxo migratório tem seguido uma tendência de aumento no número de estrangeiros residentes em Braga. Os números apontam que no distrito de Braga residem cerca de 18.000 cidadãos estrangeiros registados; destes, 10.315 residem no município de Braga² (Pordata, 2020), sendo estes de diversas origens geográficas, com o predomínio dos continentes europeu, africano e americano. Vigilante aos números do fluxo migratório recente e pelo facto de ter como residentes uma franja representativa da comunidade cigana, Braga é signatária da *Carta Portuguesa para a Diversidade* e faz parte da Rede Portuguesa e Europeia das Cidades Interculturais. Implementa, também, o plano municipal para a integração de imigrantes desde 2015. Nesse sentido, tem o compromisso de trabalhar fortemente a diversidade e a sua integração nas políticas públicas locais.

O Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais no Concelho de Braga

O Alto Comissariado para as Migrações³ é o instituto público, por excelência, que intervém na execução das políticas públicas em matéria de migrações. Neste contexto, é um organismo intermédio do Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (2018), responsável por publicar em 27 de abril 2018, no Balcão 2020, o *Aviso nº POISE- 33-2018-06*, referente ao PMMI.

A Câmara Municipal de Braga (CMB) trabalhou na elaboração do projeto de candidatura que, desde o início da sua conceção, foi construída por representantes da autarquia e pelos representantes das comunidades de imigrantes e da etnia cigana, atuais mediadores da equipa. O PMMI do município de Braga nasceu da preocupação decorrente de uma efetiva inclusão das comunidades residentes imigrantes e cigana, através do desenho de um projeto que potencie o sentido de identidade e de pertença, favorecendo o trabalho “com”, e não apenas “para”, as comunidades através da mediação (Projeto de Mediadores Municipais Interculturais de Braga, 2018). Tendo vindo em boa hora, e numa altura em que a desinformação sobre temas fraturantes da sociedade em que vivemos ganham terreno, o PMMI visa desconstruir estereótipos, combater a discriminação e apoiar o processo de integração das comunidades mais vulneráveis dentro do concelho de Braga. Com este projeto, a CMB, a partir da

² Conforme se infere dos números atualizados em 27 de junho de 2020 do Pordata, da população estrangeira com estatuto legal de residente em Braga.

³ Mais informações sobre a instituição em Alto Comissariado para as Migrações (s.d.).

experiência já adquirida no terreno com outros projetos, intervêm através de ações destinadas à comunidade cigana de uma forma concertada com várias instituições da cidade. De igual forma, procura oferecer às várias comunidades imigrantes respostas e oportunidades que integrem todos de uma forma equitativa e justa.

Após o levantamento das associações e grupos de representantes das várias comunidades imigrantes e pelo número populacional de cada um destes diferentes grupos, os representantes da câmara, responsáveis pela candidatura, decidiram atribuir um mediador a cada uma das diferentes comunidades já organizadas e em Braga sediadas. O esforço conjunto dos profissionais da CMB e dos representantes das comunidades migrantes resultou na aprovação do projeto candidatado e na constituição da EMMI de Braga, com início formal em fevereiro de 2019 e uma duração de 36 meses. A entidade beneficiária do projeto é a CMB contando com a parceria das seguintes associações responsáveis pela contratação dos mediadores interculturais: Cruz Vermelha Portuguesa-Delegação de Braga, Conquista Vontades-Associação dos Imigrantes Senegaleses em Portugal, Associação Centro Social e Cultural Luso-Ucraniano e a EstreiaDiálogos-Associação em Rede de Investigação e Ação Colaborativa.

Uma Equipa de Mediadores Multi-intercultural: Experiência e Desenvolvimento Profissional

A EMMI de Braga é constituída por uma equipa multidisciplinar e multicultural que se considera ser uma característica particular que importa salientar. A sua particularidade está associada à escolha intencional de mediadores oriundos das diferentes comunidades que compõem o tecido cultural de Braga. Esta escolha resulta também da sua inserção e participação na comunidade de Braga e da necessidade de facilitar o diálogo entre as instituições públicas e privadas do concelho e as comunidades onde o trabalho de mediação se realiza. A EMMI é o reflexo da diversidade cultural existente no município e da multiplicidade de comunidades, pois é composta pelo coordenador, profissional do efetivo municipal, e quatro mediadores de diferentes origens geográficas, culturais e étnicas.

A marca da EMMI Braga é a multi-interculturalidade, constituída por um jovem português representante da comunidade local da etnia cigana, por uma técnica de intervenção social de origem africana, por um padre ortodoxo de origem ucraniana e um jurista de origem brasileira. Na sua composição, conta com elementos originários dos quatro cantos do mundo, de diferentes culturas, credos e formações académicas que no trabalho de mediação se complementam entre si. O que inicialmente poderia ser um obstáculo tornou-se uma mais-valia da equipa e do projeto, pois as diferentes visões e conhecimentos permitem uma compreensão e uma análise mais completa sobre os casos de mediação e a promoção de alternativas e soluções aos conflitos e situações trabalhadas em equipa.

Um aspeto a salientar diz respeito à experiência anterior dos elementos da EMMI e ao amadurecimento progressivo da equipa. Embora todos os elementos tivessem experiências de trabalho no âmbito da intervenção social, voluntária ou remunerada, foi

necessário aprender a natureza e a metodologia de mediação intercultural. Por exemplo, dois mediadores eram provenientes de corpos diretivos de associações de imigrantes com experiências de intervenção social; esta experiência levava a uma tendência a continuar a atuar na assistência social junto às suas comunidades, o que é diferente do papel do mediador intercultural. Os conhecimentos adquiridos pelos mediadores em questão, através de formações especializadas, permitiram compreender que “mais importante do que dar peixe é dar a cana para pescar”. Por outras palavras, o trabalho de mediação intercultural, contrariamente ao associativismo imigrante, procura criar pontes entre as diferentes comunidades e incentivar a autonomização das pessoas a fim de serem estas a encontrar soluções para os seus problemas.

Nas formações de mediação intercultural promovidas pelo Alto Comissariado para as Migrações e pela Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural, a EMMI teve contato com conceitos, princípios e ferramentas da mediação intercultural, bem como teve a oportunidade de conhecer e aprofundar a sua perceção sobre a cultura cigana. A equipa conheceu as ferramentas de mediação que são utilizadas atualmente para a “construção de pontes” de comunicação, que “pavimentam o caminho” da integração, através da convivência entre as diferentes comunidades. Neste sentido, as formações foram essenciais para o conhecimento das estratégias e técnicas da mediação. De igual modo, a supervisão contínua do Observatório Conversidade⁴ permite que a EMMI frequentemente revise seus procedimentos, com o objetivo de aprimorá-los. Assim, pode oferecer um resultado de melhor qualidade com o propósito de autonomização dos seus mediados.

As formações contínuas e os casos de mediação trabalhados no terreno, alicerçados com as experiências de vida e profissionais de cada um dos elementos da EMMI, constituem um relevante reforço de mais (in)formação sobre a mediação intercultural.

Funcionamento do Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais e da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais de Braga

O “papel” do mediador pode ser assimilado como agente facilitador da comunicação entre as partes, terceiro imparcial, elo de ligação que estabelece ou restabelece o contato entre as partes envolvidas de um conflito. Do mesmo modo, não é o responsável pela solução do conflito, mas sim por auxiliar as partes a encontrarem uma solução conjunta e duradoura.

O mediador intercultural é importante para facilitar e promover a comunicação entre o imigrante e a comunidade local, a fim de que aquele trilhe o caminho da integração

⁴ O Observatório Conversidade (<https://www.observatorioconversidade.com>) é uma unidade sediada no Instituto de Educação da Universidade do Minho, de monitorização e divulgação das atividades desenvolvidas no âmbito da mediação social e intercultural. Simultaneamente, constitui-se como uma rede de investigação-intervenção, prosseguindo diversos objetivos, entre eles prestar serviços a entidades públicas e privadas da sociedade no domínio da formação, consultadoria, estudos e pareceres e estimular e facilitar o trabalho das pessoas que trabalham no âmbito da mediação intercultural, através de formação, supervisão e partilha de experiências.

efetiva e contribua para o desenvolvimento da comunidade local. Outro papel do mediador consiste em promover espaços de conhecimento mútuo entre pessoas de origens culturais diferentes, o que foi materializado, por exemplo, através da organização de pequenos eventos como convívios interculturais, tertúlias, atividades desportivas, celebração de dia internacional relacionado com uma comunidade específica, ações de solidariedade conjuntas, entre outras atividades.

O projeto foi construído com base num diagnóstico social e em indicadores quantitativos e qualitativos que permitiram formular os seguintes objetivos: promover a diversidade e o pluralismo cultural; favorecer a equidade, o acesso aos direitos de todos os cidadãos residentes e a coesão social; contribuir para o desenvolvimento do respeito e do reconhecimento mútuo das diferentes comunidades residentes em Braga.

Estes objetivos são concretizados através do trabalho de atendimento personalizado e da realização de diversas atividades integradas em oito ações abrangentes de inclusão social ativa, denominadas de: (a) *conhecermo-nos*; (b) *convivermos*; (c) *falarmos sobre mediação intercultural*; (d) *partilharmos experiências*; (e) *darmos a conhecer a nossa cultura*; (f) *aprendermos juntos*; (g) *inserimo-nos no mercado de trabalho*; e (h) *conhecermos os nossos direitos e deveres* (Projeto de Mediadores Municipais Interculturais de Braga, 2018). Estas ações, com características de sustentabilidade para além do tempo de duração do projeto, vincadas na identidade e cultura de cada comunidade, têm o propósito de dignificar o património cultural existente, reduzir a pobreza, a exclusão social e o desemprego.

Desafios da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais de Braga

O primeiro desafio da EMMI foi adaptar-se ao trabalho em equipa, em que todos os elementos participassem ativamente, mas sempre respeitando a opinião individual dos demais mediadores.

Como segundo desafio, a EMMI procurou introduzir na sua rotina de trabalho a planificação sistemática das atividades em equipa, nomeadamente aquelas atividades que envolvem participação de pessoas ou comunidades de diversas origens.

Quanto ao terceiro desafio enfrentado pela equipa, tem a ver com a necessidade contínua de adaptação e de assimilar que o mediador não é parte nem solução dos problemas, mas sim, um facilitador e elo de ligação para auxiliar as partes no alcance de uma melhor solução, sendo necessário manter a equidistância e multiparcialidade em relação às pessoas e aos conflitos em questão.

Por fim, e para ser inovadora nas ações, a EMMI procura desenvolver as atividades do projeto recorrendo-se das experiências individuais de cada mediador em parceria com o trabalho em rede desenvolvido pelas instituições públicas e privadas de Braga.

Estratégias e Instrumentos

Na implementação do PMMI, a EMMI de Braga pode contar com várias estratégias e instrumentos de apoio, acompanhamento e supervisão do seu trabalho.

O Observatório Conversidade constitui uma ação de monitorização externa, incluída no PMMI de Braga, para acompanhar, supervisionar e avaliar a implementação do projeto. Esta monitorização é concretizada por especialistas em mediação intercultural do Instituto de Educação da Universidade do Minho e concretiza-se em atividades específicas, nomeadamente: (a) conceção de instrumentos de monitorização e avaliação; (b) reuniões periódicas com a EMMI para monitorização e supervisão da implementação das atividades da EMMI; (c) workshops sobre mediação; e (d) grupos focais com participantes nas atividades. Esta ação tem contribuído para uma análise sistemática, em grupo, do trabalho da EMMI favorecendo a reflexão sobre o papel dos mediadores, o esclarecimento de dúvidas na implementação das atividades, a definição e adaptação de metodologias de trabalho, a construção de instrumentos de trabalho dos mediadores. Concretamente, salientam-se os instrumentos de registo de atividades e evidências, de análise e avaliação de situações de mediação, de avaliação da satisfação com a mediação, de planificação de atividades, de auto-supervisão dos mediadores.

A monitorização sistemática por parte de especialistas, externos à EMMI, tem contribuído para partilhar dificuldades, reconhecer e melhorar técnicas de mediação, identificar estratégias de trabalho em equipa e de mediação, analisar o trabalho realizado e perspetivar o trabalho futuro. Simultaneamente, os instrumentos de planificação, registo, análise e avaliação do trabalho da EMMI são ferramentas essenciais que permitem o registo, análise e avaliação sistemática, quantitativa e qualitativa, do trabalho realizado pela EMMI e a sua evolução.

Resultados Alcançados: Ações e Indicadores

Após as formações básicas, a EMMI passou a desenvolver na prática os conhecimentos assimilados através das ações previstas no PMMI.

Inicialmente, através da ação *conhecerno-nos*, a EMMI realizou várias sessões para realizar a sua apresentação e do projeto junto das instituições locais que atuam com o público imigrante e comunidade cigana. Receberam a visita da EMMI instituições públicas, instituições particulares de solidariedade social, associações, projetos sociais e escolas do concelho de Braga. Seja através de reuniões convencionais de apresentação, de dinâmicas de grupo, por meio de técnicas de educação não formal, da participação em conferências e tertúlias, de entrevistas a meios de comunicação social, a EMMI deu-se a conhecer junto ao tecido social do concelho.

No que corresponde à ação *convivermos*, destaca-se a promoção de atividades de convívio intercultural através das quais a EMMI procurou trabalhar questões ligadas à integração dentro de diversos âmbitos, bem como a inclusão e o sentimento de pertença a uma localidade e ao conhecimento do outro através dos aspetos culturais do seu país de origem.

De igual importância, a EMMI foi adquirindo experiência à medida que os casos individuais surgiram. Os desafios iniciais foram inúmeros, desde auxiliar um refugiado perante o SEF, Segurança Social e seu advogado, assim como construir redes de apoio social com as instituições locais a fim de dar respostas a casos de imigrantes

com vulnerabilidade social por ausência de alojamento, por dificuldades económicas, por dificuldades de comunicação em português e por situações de violência doméstica. Neste contexto, foram realizadas sessões de mediação individuais, entre mediados e entre mediados e instituições, promovendo o conhecimento e acesso aos direitos e deveres.

Integrando várias das ações previstas no PMMI (*conhecerno-nos, convivermos, darmos a conhecer a nossa cultura, aprendermos juntos*) foram desenvolvidas diversas atividades, algumas em parceria com outros projetos voltados à comunidade cigana, como o *Projeto Escolhas 8ª Geração Escolhas/Geração Tecla*. A título de exemplo refere-se a atividade realizada em 2019, em conjunto com a equipa do *Projeto Geração Tecla*, com as crianças e jovens do bairro. Tratou-se de uma sessão informativa sobre noções de fotografia e evolução no tempo das máquinas fotográficas para, em seguida, fazerem a captura de imagens de pessoas, objetos, lugares ou situações dentro do bairro relacionadas à inclusão. Outra atividade que se salienta foi a realização do convívio intercultural em outubro de 2019, que reuniu mais de 220 pessoas, de 18 nacionalidades e continentes, nomeadamente Europa, África, América e Ásia. As atividades de música, dança, gastronomia e indumentárias típicas marcaram o dia e foram relevantes para realçar a diversidade cultural já existente em Braga. O convívio intercultural permitiu uma maior comunicação entre as diversas comunidades que compõem o mosaico cultural do concelho de Braga. O evento demonstrou que, apesar de diferentes origens, as pessoas têm muito em comum. De sublinhar que este evento deu uma visibilidade ao PMMI: com o apoio da comunicação social, diversas matérias sobre a EMMI e suas ações foram publicadas nos principais jornais impressos da cidade de Braga.

Em 2020, no contexto da pandemia do COVID-19, a EMMI teve que adaptar o seu procedimento de trabalho. Através do atendimento online (teletrabalho) foi possível apoiar cidadãos nacionais de países terceiros, com o envolvimento de outros profissionais e instituições, e a integração em redes de trabalho. De salientar, que muitas das situações atendidas online suscitaram algumas vezes apoio presencial como, por exemplo, a necessidade de acompanhar imigrantes para traduzir diligências urgentes destes junto de serviços públicos como a Segurança Social, a Polícia de Segurança Pública, entre outros.

Durante o período pandémico, os atendimentos, maioritariamente, foram para auxiliar os mediados a mitigar necessidades básicas como acesso aos serviços de saúde, à Segurança Social, SEF, apoio alimentar, alojamento e procura por trabalho.

Já no primeiro semestre de 2021, a EMMI com mais experiência de atendimento por teletrabalho, para além do atendimento de situações em maior número promoveu vários encontros e tertúlias por videoconferência com mediadores de outras EMMI e profissionais de outras instituições. Estas atividades, adaptadas à nova realidade e aos constrangimentos do estado de emergência e de confinamento obrigatório, proporcionaram o estabelecimento de redes de instituições locais e regionais com interações com imigrantes e comunidades de etnia cigana e tornaram o trabalho da EMMI mais concertado com resultados efetivos.

Na Tabela 1 apresentam-se os indicadores gerais relativos ao número de atividades realizadas por ação prevista no PMMI, assim como profissionais e instituições comprometidas e redes de trabalho criadas.

Ações	Indicadores Quantitativos		
	2019	2020	2021 janeiro-maio
Conhecerno-nos	14	5	4
Convivermos	15	3	4
Falamos sobre mediação intercultural	5	3	3
Partilharmos experiências	2	6	3
Darmos a conhecer a nossa cultura			
Aprendermos juntos	5	18	7
Inserimo-nos no mercado de trabalho	0	3	8
Conhecermos os nossos direitos e deveres	17	43	63
Profissionais comprometidos	58	43	24
Instituições comprometidas	31	17	21
Redes de trabalho integradas/criadas	14	20	44

Tabela 1
Indicadores de resultados quantitativos de implementação do Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais de Braga.

A análise global dos resultados quantitativos permite relevar o número de atividades realizadas para a promoção do conhecimento do projeto e dos mediadores ao longo do primeiro ano de implementação do projeto. Estas atividades foram fundamentais para a construção de redes de trabalho conjunto, aumentando progressivamente em cada ano, e para o envolvimento de um número elevado de instituições e profissionais do concelho de Braga. Considera-se que este conhecimento progressivo do projeto e da equipa de mediadores explica a número crescente de solicitações de sessões mediação, nomeadamente para o conhecimento e acesso aos direitos e deveres por parte de imigrantes, refugiados e pessoas da comunidade cigana. Este aumento progressivo de solicitações está também associado às vulnerabilidades e necessidades criadas no período compreendido entre março de 2020 e maio de 2021 com as normas sanitárias requeridas pela situação pandémica da COVID-19.

O Caso do Refugiado de Origem Africana

Como exemplo do trabalho realizado no terreno pela EMMI, elegeu-se uma situação típica e representativa do trabalho da equipa e da sua evolução ao longo da implementação do projeto.

Logo no arranque do PMMI, a equipa foi apresentada a um grupo de imigrantes que estavam a frequentar um curso de formação de língua portuguesa para estrangeiros facultada periodicamente pela CMB, no âmbito do projeto municipal para a integração de imigrantes. Depois desta apresentação, um refugiado, de origem africana, que frequentou essa formação entrou em contacto com a EMMI. Durante o atendimento, relatou a sua história de vida, desde o momento em que saiu do seu país à procura do sonho de ser jogador de futebol, até à sua chegada a Portugal, passando pelas experiências vividas num campo de refugiados em Itália. Com o conhecimento deste percurso, a EMMI começou a estudar o seu estatuto de refugiado. Os documentos apresentados mostraram que ele estava sob proteção internacional e albergado num centro de acolhimento de emergência social, beneficiando de uma verba mensal de subsistência do estado português. Desde que chegou ao território português, conseguiu, por uma só vez, a renovação de um documento especial de residência emitido pelo SEF e com validade para 2 meses. Durante este prazo, o SEF entendeu que o seu processo de proteção internacional havia iniciado em Itália e que deveria regressar para aquele país. Assim, enviou por carta um aviso de não renovação do título de permanência e, em consequência, a verba mensal de subsistência social foi-lhe cortada.

Como o refugiado se recusou voltar para Itália, a lei portuguesa permite contestar judicialmente a decisão do SEF, dando-lhe para a ocasião os serviços de um advogado oficioso que ele aceitou de bom grado. Entretanto, não beneficiando de apoio financeiro da Segurança Social, o refugiado enfrentou uma situação de extrema carência económica.

Este refugiado procurou várias vezes a EMMI para o ajudar a arranjar um trabalho. Porém, com o seu estatuto de refugiado ainda pendente, a EMMI percebeu que não lhe era permitido trabalhar. No entanto, auxiliou-o a elaborar um currículo no modelo europeu para apresentar às entidades empregadoras a quem se pretendia dirigir. Perante a evolução da situação e da precariedade iminente, o refugiado foi, por iniciativa própria, arranjar trabalho para sobreviver enquanto o seu processo continuava em andamento nos tribunais.

Sendo uma pessoa de fácil integração e relacionamento, encontrou uma cidadã portuguesa com quem manteve uma relação amorosa e pretendia casar. Percebeu que se podia legalizar através do casamento. Tendo ainda muita dificuldade em expressar-se em português, solicitou novamente a EMMI para o acompanhar numa sessão de esclarecimento à Conservatória de Registo Civil. Neste contacto foi informado de que necessitaria de um documento oficial da embaixada do seu país informando sobre aptidão para casar.

Em consequência do apoio judiciário foi possível recorrer da decisão administrativa de retorno compulsório ao campo de refugiados na Itália. Entretanto, a primeira decisão judicial não lhe foi favorável. A EMMI acompanhou o refugiado numa consulta jurídica no gabinete do advogado oficioso para perceber melhor o andamento do processo judicial, bem como para auxiliá-lo na apresentação de mais evidências do esforço do refugiado em integrar-se. Com a participação da EMMI, o advogado sentiu-se mais

motivado e com novos elementos de prova pode recorrer novamente da decisão contrária que mais tarde veio a ser-lhe favorável.

Atualmente, tem autorização de residência provisória em Portugal (Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, relacionada à concessão de asilo ou proteção subsidiária), encontra-se a trabalhar legalmente e comunicou à EMMI que pretende constituir família e regularizar a sua vida em Portugal.

Sendo o primeiro caso de atendimento da EMMI, agiu-se com muita prudência, mas também sensibilizada pela situação de vulnerabilidade social. No início, muitos dos procedimentos de mediação estavam pouco interiorizados ou eram mesmo desconhecidos pela EMMI. Nesse sentido, os princípios da competência e imparcialidade ficaram comprometidos durante os atendimentos de mediação intercultural. No entanto, numa fase inicial foi necessário compreender a linguagem do refugiado que quase só se exprimia num dialeto do país de origem e apenas compreendido por uma mediadora da EMMI. Nessa fase, atitudes como a escuta ativa e a empatia estiveram bem presentes e resultaram no ganho de confiança por parte do refugiado que se foi progressivamente empoderando e autonomizando. Como evidências desse empoderamento, passou a comunicar em português, integrou-se profissionalmente e participa nas atividades interculturais desenvolvidas pela EMMI, relatando a sua experiência de vida e auxiliando a equipa no apoio em novos casos de vulnerabilidade social e participação cívica. Exemplo disso, pode salientar-se o seu envolvimento ativo na distribuição alimentar junto de imigrantes carenciados.

Oportunidades, Ameaças e Desafios no Trabalho Desenvolvido

Considera-se ser de salientar, entre os aspetos mais positivos, a relação de confiança que a equipa conseguiu estreitar com os diferentes mediados que na sua larga maioria são imigrantes, o que é reflexo do contexto cosmopolita de Braga. Ainda no tempo do atendimento presencial adotou-se uma estratégia de co-mediação com a participação de vários mediadores da EMMI. Esta estratégia de mediação em equipa tem favorecido a escuta ativa, a construção da confiança com os mediados e entre os mediadores e a apropriação progressiva das técnicas de mediação. Os mediados imigrantes ao depararem-se com a diversidade da EMMI ganham uma certa esperança de vir a resolver a sua situação e viver plenamente a sua integração dentro da comunidade de acolhimento tal como os mediadores que passaram por um processo semelhante.

A relação de equidade e multiparcialidade que a EMMI foi aprendendo a construir junto aos seus mediados tem sido muito importante. Considera-se que esta atuação e o progressivo conhecimento por parte da comunidade imigrante e das instituições e serviços do município estão na origem de um maior número de solicitações e casos a mediar, sobretudo durante o período de pandemia do COVID-19.

O contexto de pandemia, embora inicialmente muito perturbador do trabalho dos mediadores, acabou por ser uma oportunidade que tornou mais numerosos os atendimentos e mais criativo o trabalho. A maior parte dos mediados, quer da etnia cigana, quer da comunidade imigrante, estava confrontada com as barreiras burocráticas e digitais dos serviços públicos. Problemas ligados à legalização de imigrantes, caducidade de

documentos e prorrogação do prazo, devido aos sucessivos estados de emergência, eram motivos suficientes para muitos imigrantes solicitarem a intervenção dos mediadores. No que diz respeito à comunidade cigana e aos imigrantes com baixa qualificação profissional, a EMMI foi sempre solicitada para formular pedidos de apoio alimentar e outros apoios sociais junto à Segurança Social, que só aceitava pedidos através da plataforma digital, e muitas destas pessoas não sabiam ou não tinham condições para o fazer.

No entanto, antes da EMMI encontrar o rumo certo para trabalhar devidamente durante a pandemia e a situação de confinamento, foi surpreendida e apanhada desprevenida. Inicialmente, resultou numa suspensão das atividades durante um curto período de tempo. O ritmo de trabalho, que até aí vinha acontecendo, foi quebrado e a distância física dos demais colegas originou uma certa dispersão e desmotivação da equipa. Quando a EMMI conseguiu desenvolver outras estratégias de comunicação e interação não presencial, através do manuseamento de várias ferramentas como o telefone, WhatsApp, diferentes plataformas digitais, retomaram-se, repensaram-se e readaptaram-se atividades previstas anteriormente. Todavia, mesmo depois da assimilação das ferramentas digitais, acontece, por vezes, uma falha de rede em plena intervenção ou atendimento o que dificulta a comunicação e a compreensão integral da mesma.

Assim, o atendimento e acompanhamento online é uma condição de aproximação às pessoas quando o contacto presencial não é possível. Porém, na intervenção dos mediadores interculturais continua a ser fundamental a comunicação e interação presencial, nomeadamente com as pessoas que têm dificuldades de acesso aos meios de comunicação digital. Do mesmo modo, as atividades de convívio e de interação entre comunidades e culturas são muito importantes para o conhecimento mútuo e são mais profícuas quando realizadas presencialmente.

Reflexões Finais

Em jeito de balanço, pode-se afirmar com orgulho o impacto positivo, “mesmo que seja uma gota no oceano”, do trabalho da EMMI de Braga, nomeadamente junto à comunidade imigrante.

No início do projeto, não se fazia ideia do resultado que o trabalho de mediação podia ter nas vidas das pessoas e na comunidade local. Desde contactos com representações diplomáticas, direções de agrupamentos escolares, gabinetes de advogados, instituições públicas centrais e locais (Segurança Social, SEF, Finanças, centros de saúde, juntas de freguesias, câmara municipal), a EMMI foi-se apercebendo da existência de um horizonte mais alargado no trabalho de mediação intercultural capaz de atenuar as dificuldades naturais impostas pela iniciativa de recomeçar a vida num outro país diferente do seu local de origem.

Os resultados alcançados, combinados com os feedbacks positivos dos imigrantes, levam à EMMI uma solicitação constante de instituições e projetos sociais que atuam em prol da integração dos imigrantes e da inclusão das comunidades locais de etnia cigana.

Muitas das situações atendidas e acompanhadas pelos mediadores interculturais acabam por resultar num pequeno alívio ao sistema judiciário. Cabe igualmente salientar o impacto das atividades comunitárias de promoção do conhecimento mútuo e interação entre culturas diversas. A partilha de testemunhos e experiências entre imigrantes, pessoas das comunidades de etnia cigana e outras pessoas portuguesas residentes em Braga reflete-se na inclusão social e no desenvolvimento social e cultural do Município.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Referências

Alto Comissariado para as Migrações. (s.d.). *Missão*. Retirado a 5 de maio de 2021 de <https://www.acm.gov.pt/-/o-que-fazemos->

Estrela, J. (Ed.). (2020). *Relatório de imigração, fronteiras e asilo 2020*. Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2020.pdf>

Município de Braga. (2018). *Projeto de mediadores municipais interculturais de Braga*. CMB.

Pordata. (2020). *População estrangeira com estatuto legal de residente em Portugal*. Retirado a 5 de maio de 2021 de <https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela>

Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06