



INSTITUTO SUPERIOR DE
SERVIÇO SOCIAL DO PORTO

O modus operandi do gestor de caso: a intervenção ao nível da promoção e proteção de crianças e jovens em CPCJ

Cândida Isabel Alves Dias

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto para obtenção do Grau de Mestre em Intervenção Social na Infância e Juventude em Risco de Exclusão Social

Orientador:

Professora Doutora Sidalina
Almeida

Março

2022

**O modus operandi do gestor de caso: a intervenção
ao nível da promoção e proteção de crianças e jovens
em CPCJ**

Cândida Isabel Alves Dias

Porto, março de 2022

Resumo

Esta pesquisa assume como objetivo principal conhecer a intervenção desenvolvida pelo gestor de caso com crianças/jovens e suas famílias em situação de perigo, dando-se ênfase às dificuldades, limitações, os pontos fortes e os pontos fracos com que se confrontam na sua prática profissional. Nesta investigação privilegiamos instrumentos de recolha de informação qualitativos como a entrevista semiestruturada e o *focus group*. As entrevistas individuais foram realizadas a doze técnicas de duas CPCJ distintas inseridas na área Metropolitana do Porto, enquanto o *focus group* contou com a participação de seis técnicas de uma das CPCJ. No total, participaram catorze técnicas, sendo que doze das técnicas tanto participaram nas entrevistas individuais como no *focus group* e duas técnicas participaram apenas no *focus group*, e não realizaram as entrevistas individuais.

Os resultados obtidos permitem conhecer o processo de intervenção social, as principais fases e instrumentos de trabalho que são utilizados pelas técnicas gestoras de caso na prática profissional e as oportunidades e constrangimentos por elas sentidas no seu quotidiano de trabalho. No âmbito das entrevistas, as técnicas apresentaram as suas dificuldades em cada fase de processo de intervenção, tendo destacado o elevado volume processual que têm sob a sua responsabilidade, contribuindo para reduzir o tempo e o investimento que dedicam a cada um dos processos. Por outro lado, retrataram também a escassez de recursos e de respostas sociais com a finalidade de responder às necessidades económicas e materiais apresentadas pelas famílias e, também, apresentaram as dificuldades em promover a mudança social ao nível do absentismo, insucesso escolar, da violência doméstica e da alienação parental. Estas dificuldades sentidas pelas técnicas na intervenção chamam-nos à atenção para a necessidade de haver uma rede de apoio e de trabalho entre as diversas entidades mais coesa e melhor estruturada para que a CPCJ consiga dar uma resposta aos problemas das famílias e crianças/jovens com maior qualidade e eficácia.

Palavras-chave: Intervenção social; gestor de caso; crianças e jovens em risco

Abstract

The main objective of this research is to understand the intervention developed by the case manager with children/youth and their families in danger, emphasizing the difficulties, limitations, strengths and weaknesses they face in their professional practice. In this research we privileged qualitative information gathering tools such as semi-structured interviews and focus groups. The individual interviews were conducted with twelve professionals from two different CPCJ in the Metropolitan area of Porto, while the focus group included the participation of six professionals from one of the CPCJ. In total, fourteen professionals participated, twelve of them participated both in the individual interviews and in the focus group and two professionals participated only in the focus group, but did not conduct individual interviews.

The results obtained allow us to know the process of social intervention, the main phases and working tools that are used by the case managers in their professional practice and the opportunities and constraints they experience in their daily work. During the interviews, the case managers presented their difficulties in each phase of the intervention process, highlighting the high volume of cases they are responsible for, which contributes to reducing the time and investment they dedicate to each process. On the other hand, they also portrayed the scarcity of resources and social responses in order to respond to the economic and material needs presented by the families, and they also presented the difficulties in promoting social change at the level of absenteeism, school failure, domestic violence and parental alienation. These difficulties experienced by the technicians in the intervention draw our attention to the need for a more cohesive and better structured network of support and work among the various entities so that the CPCJ can respond to the problems of families and children/youth with greater quality and effectiveness.

Keywords: Social intervention; case manager; children and youth at risk

Résumé

Cette recherche assume comme objectif principal de connaître l'intervention développée par le gestionnaire de cas avec les enfants/jeunes et leurs familles en danger, en soulignant les difficultés, les limites, les forces et les faiblesses auxquelles ils font face dans leur pratique professionnelle. Dans cette recherche, nous avons privilégié les outils de collecte d'informations qualitatives tels que l'entretien semi-structuré et le focus group. Les entretiens individuels ont été menés avec douze experts de deux CPCJ différentes de la région métropolitaine de Porto, tandis que le groupe de discussion comprenait la participation de six experts de l'une des CPCJ. Au total, quatorze experts ont participé, douze d'entre eux ayant participé à la fois aux entretiens individuels et au groupe de discussion et deux experts ayant participé uniquement au groupe de discussion, mais pas aux entretiens individuels.

Les résultats obtenus permettent de comprendre le processus d'intervention sociale, les principales phases et les outils de travail utilisés par les gestionnaires de cas dans leur pratique professionnelle ainsi que les opportunités et les contraintes qu'ils rencontrent dans leur travail quotidien. Dans le cadre des entretiens, les gestionnaires de cas ont présenté leurs difficultés dans chaque phase du processus d'intervention, après avoir souligné le volume élevé de cas sous leur responsabilité, contribuant à réduire le temps et l'investissement qu'ils consacrent à chacun des processus. D'autre part, ils ont également dépeint la rareté des ressources et des réponses sociales, afin de répondre aux besoins économiques et matériels présentés par les familles, et ils ont également présenté les difficultés à promouvoir le changement social au niveau de l'absentéisme, de l'échec scolaire, de la violence domestique et de l'aliénation parentale. Ces difficultés rencontrées par les techniciens de l'intervention attirent notre attention sur la nécessité d'un réseau de soutien et de travail plus cohérent et mieux structuré entre les différentes entités, afin que le CPCJ puisse répondre aux problèmes des familles et des enfants/jeunes avec plus de qualité et d'efficacité.

Mots-clés: Intervention sociale; gestionnaire de cas; enfants et jeunes à risque

Reconhecendo que a criança, para o desenvolvimento harmonioso da sua personalidade, deve crescer num ambiente familiar, em clima de felicidade, amor e compreensão. **Convenção sobre os Direitos da Criança**

Índice

Introdução.....	1
Capítulo I – A atuação do gestor de caso na promoção e proteção na infância e juventude em CPCJ: contribuições teóricas	5
1. A metodologia de Gestão de Casos em intervenção social	6
1.1 As fases da Gestão de Casos.....	8
1.2 O papel do gestor de caso no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens	11
2. O Modelo Ecológico da avaliação e intervenção nas situações de perigo.....	14
2.1 Fatores de risco e de proteção	20
3. A avaliação diagnóstica: um instrumento na avaliação das situações de risco/perigo	23
3.1 Maus-tratos na infância e juventude	26
4. A família: o papel da família enquanto estrutura socializadora no desenvolvimento infantil.....	29
4.1 A relação entre o desenvolvimento da criança/jovem e o seu meio social de origem: a escola versus família.....	36
5. Enquadramento Metodológico.....	39
5.1 Delimitação do objeto de estudo	40
5.2 O método de análise.....	41
5.3 Instrumentos e técnicas de recolha de tratamento da informação	42
5.3.1 O universo de estudo.....	42
5.3.2 A entrevista semiestruturada	42
5.3.3 Focos Group.....	44
5.3.4 A pesquisa documental	46
5.3.5 A análise de conteúdo	46
5.3.6 Identificação e caracterização dos técnicos entrevistados.....	48

Capítulo II – As experiências e os desafios do técnico gestor de caso na intervenção no âmbito da CPCJ: análise e discussão dos resultados	49
1. A fase da sinalização	50
1.1 Sinalização: os obstáculos apontados pelas técnicas no âmbito da sinalização.....	53
2. A entrevista com as famílias e crianças/jovens em situação de perigo	58
2.1 Os instrumentos de trabalho utilizados pelos técnicos na intervenção	66
3. As dificuldades sentidas pelas técnicas na intervenção com as famílias e crianças/jovens em perigo	72
3.1 Absentismo e insucesso escolar	79
3.2 Violência Doméstica	83
3.3 Alienação Parental.....	90
3.4 A Medida de RSI e o seu contributo no âmbito do plano de inclusão social das famílias	93
Notas conclusivas	97
Referências bibliográficas	100
Anexos	108

Índice de Tabela

Tabela 1 - Paradigmas orientadores do Método de Gestão de Casos em Serviço Social.....	10
Tabela 2 - Classificação dos diferentes tipos maus-tratos	27
Tabela 3 - Caracterização sociodemográfica das técnicas entrevistadas	48
Tabela 4 - A diferença de uma intervenção urgente de uma não urgente.....	50
Tabela 5 - Elevado volume processual no âmbito da intervenção	55
Tabela 6 - Características da relação profissional no âmbito do Serviço Social	59
Tabela 7 - A entrevista com as famílias e crianças/jovens em perigo	61
Tabela 8 -A utilização de um guião de entrevista na fase de recolha de informação	66
Tabela 9 - Os instrumentos de trabalho utilizados na fase de recolha de informação no âmbito da avaliação diagnóstica	68
Tabela 10 - Dificuldades ao nível da intervenção com as famílias.....	72
Tabela 11 - Dificuldades na intervenção nas problemáticas relacionadas com a educação: o absentismo e o insucesso escolar	79
Tabela 12 - Dificuldades na intervenção no âmbito da violência doméstica	83
Tabela 13 - Medida de RSI: Constrangimentos identificadas pelas técnicas.....	93

Abreviaturas e siglas

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CAFAP - Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CPP - Código Penal Português

CRI – Centro de Respostas Integradas

DIAP - Departamento de Investigação e Ação Penal da comarca do Porto

GNR - Guarda Nacional Republicana

LPCJP - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

NLC – Núcleo Local de Inserção

RSI - Rendimento Social de Inserção

Introdução

A investigação desenvolvida tem como propósito conhecer e analisar a intervenção levada a cabo pelo técnico gestor de caso no âmbito da Comissão de Proteção de crianças/jovens em perigo. A sua prática profissional realiza-se junto de famílias com crianças/jovens em situação perigo, de vulnerabilidade, pobreza e de exclusão social. O objetivo principal deste trabalho consiste em conhecer as diferentes tarefas de trabalho desenvolvidas pelo técnico gestor de caso e, concretamente, as dificuldades com que se depara na intervenção e que o impedem de promover uma intervenção inovadora, emancipatória e de promover a mudança social.

A investigação segue, essencialmente, uma abordagem qualitativa através da análise de entrevistas aplicadas a um conjunto de técnicos que intervêm na CPCJ. O instrumento de recolha privilegiado foi a entrevista semiestruturada, cujo guião (ver anexo 1) está organizado em torno de perguntas abertas e fechadas. Concluídas as entrevistas individuais, optamos pela realização de um *focus group* com o objetivo de aprofundarmos alguns dos temas discutidos pelas técnicas, dando-se ênfase nas problemáticas de absentismo, insucesso escolar, violência doméstica e de alienação parental. A construção do guião utilizado no grupo focal (ver anexo 2) teve como base as dificuldades que foram apresentadas pelas técnicas no âmbito das entrevistas individuais, sendo que procurámos aprofundá-las e compreender as suas respetivas perceções face aos problemas. A presente investigação está ancorada nas seguintes perguntas orientadoras: *a prática profissional do técnico gestor de caso que trabalha na CPCJ constitui um fator de proteção para as crianças/jovens e permite afastá-las do perigo? Quais são as competências e os saberes mobilizados pelos técnicos na intervenção com as famílias e crianças/jovens em perigo? Quais são as dificuldades que os técnicos se confrontam no decurso da intervenção?*

Consideramos que a função do técnico gestor de caso pode promover o *“empoderamento, aconselhamento e a gestão de riscos”* e, no âmbito da prática profissional, pretende repor a coesão onde há fraturas, restituir as vozes abafadas, colocando-se ao lado dos silenciados e destituídos de direitos (Vieira, 2017, p.26). A construção de uma relação é facilitadora da intervenção, assumindo como finalidade alcançar os objetivos da intervenção social: equidade, justiça social e de promover a

mudança social. Efetivamente, o técnico gestor de caso desempenha um papel fundamental na intervenção social, estando responsável por um conjunto de papéis e funções, nomeadamente: *“avaliação, desenvolvimento e implementação de planos de ação; apoio à família nos encaminhamentos para outros serviços e profissionais”*; *“gestão do processo institucional de intervenção; articulação e colaboração com outros profissionais, para assegurar a comunicação, consistência, trabalho em equipa e partilha de informação relevante entre todos; (...) conforme as necessidades, providencia treino de competências parentais e de resolução de problemas, providencia informação, aconselha e dá suporte prático* (Summers e McMann, 1997 in Sousa et al., 2007, p. 71). Segundo Hélia Bracons (2017), a atuação do gestor de caso permite prestar um acompanhamento de maior proximidade à família e à criança/jovem em perigo, assumindo como vantagem de permitir conhecer o agregado familiar no seu todo. Portanto, o gestor de caso é o interlocutor privilegiado na relação com a família, competindo-lhe estabelecer uma relação de confiança com a mesma (Gomes, 2010). Este profissional é, assim, *“o elo de ligação na procura de soluções e estratégias tendo em vista o bem-estar da pessoa”*, desempenhando o papel de mediador entre recursos e as necessidades das famílias e crianças/jovens (Bracons, 2017, p.145).

Genericamente, as famílias protagonistas de intervenção apresentam um *“funcionamento psicossocial reduzido ou enfraquecido”* (Sousa et al., 2007), vulnerabilidade social e precariedade económica. E, portanto, a formação de uma relação de confiança constitui um dos principais requisitos para, numa fase inicial, *“estabelecer o envolvimento da família no processo”* e, posteriormente, manter o compromisso com a família e as crianças/jovens ao nível da intervenção (Dore e Alexander, 1996 in Sousa et al., 2007, p.72). Salientamos, portanto, que a relação que se pretende que seja construída entre o profissional e o sujeito é entendida como *“o cerne dum estrutura de intervenção social emancipatória”*, e para acompanhar e resolver o problema implica torná-la como *“sujeito de ação, tendo em conta as suas necessidades, mas também, os seus conhecimentos, as suas características e competências, as suas crenças, opiniões e escolhas e, ainda, os seus grupos de pertença e as redes de relação na comunidade”* (Vieira, 2017, p.26). A prática profissional do gestor de caso está ancorada numa relação profissional e, para além disso, é

fundamental que o interventor social disponha e mobilize competências técnicas, humanas e profissionais que lhe permitam “(...) ler e interpretar as condições conjunturais como manifestações das condições estruturais” (Vieira, 2017, p.40).

Importa também salientar que as desigualdades sociais “têm origem no funcionamento das estruturas e das relações sociais” (Granja e Queiroz, 2011, p.235) que, por sua vez, afetam as condições de vida das famílias e a possibilidade de contribuírem para um adequado desenvolvimento infantil, quer pela escassez de recursos materiais e/ou económicos, como também pelas restritas competências e conhecimentos dos pais e/ou cuidadores. Um dos objetivos da atuação do técnico gestor de caso no âmbito da CPCJ prende-se em trabalhar em cooperação com as famílias para, conjuntamente, traçarem um plano de promoção e proteção e uma resposta adequada que permita eliminar e ultrapassar a situação de perigo. As interrogações que nos orientaram na elaboração da presente investigação foram as seguintes: quais são os problemas e as dificuldades das famílias ao nível da educação dos seus filhos e, por outro lado, quais são as estratégias mobilizadas pela CPCJ com o objetivo de tornar os pais mais competentes e capazes de enfrentar os desafios da paternidade e para conseguirem promover a segurança e o bem-estar das crianças/jovens.

O presente trabalho está estruturado em duas principais partes. Na primeira parte apresentamos as problemáticas teóricas que nos parecem relevantes para compreender o objeto de estudo, sendo que abordámos o papel do gestor de caso no âmbito da promoção e proteção de crianças/jovens em perigo, os principais instrumentos de trabalho mobilizados na intervenção do gestor de caso, nomeadamente o modelo ecológico e a avaliação diagnóstica, retratamos a problemática dos maus-tratos infantis e, também, o contributo da família e de outras estruturas socializadoras para o desenvolvimento infantil. Na primeira parte, apresentamos as opções metodológicas, nomeadamente o objeto de estudo, os objetivos do trabalho e os instrumentos de trabalho que privilegiamos nesta pesquisa. Na segunda parte, apresentamos e discutimos os resultados e as suas principais conclusões. Ora, os temas que foram retratados na apresentação dos resultados prendem-se com a sinalização, os instrumentos de trabalho utilizados no âmbito da

avaliação diagnóstica, a entrevista às famílias com crianças/jovens em perigo, as dificuldades na intervenção nas problemáticas de pobreza, absentismo e insucesso escolar, violência doméstica, alienação parental e apresentamos também a perceção das técnicas sobre a medida de RSI.

Capítulo I – A atuação do gestor de caso na promoção e proteção na infância e juventude em CPCJ: contribuições teóricas

1. A metodologia de Gestão de Casos em intervenção social

A Gestão de Casos encontra as suas raízes na história de Serviço Social e da prática profissional do Assistente Social¹, integrando uma componente profissional do Serviço Social na qual a relação de confiança construída entre o interventor social e a família serve como uma alavanca para *“o acesso e benefício de serviços ao longo de um continuum de cuidados e para a restauração ou manutenção do funcionamento autónomo possível”* (Almeida, 2013, p.36). A Gestão de Casos integra o corpo do conhecimento de Serviço Social e assume como propósito promover a capacitação, o *empowerment* e reforçar a autonomia através de um trabalho de proximidade e em rede (Almeida, 2013; Bracons, 2017). Assim, a sua intervenção não se centra exclusivamente na resposta às necessidades de sobrevivência das famílias.

Partindo do conceito apresentado pelos autores Ferreira e Seno (2014, p.355), a Gestão de Casos configura uma *“estratégia inovadora em Serviço Social, utilizada para resolver problemas de eficácia e de acessibilidade e tendo como principal objetivo aumentar as potencialidades do acompanhamento social, cabendo ao gestor de caso acompanhar integralmente a pessoa ou a família, gerindo e mobilizando o trabalho em equipa”*. O principal objetivo da prática profissional do interventor social consiste justamente em intervir sobre os problemas sociais (os quais os autores intitulam como problemas de eficácia e de acessibilidade), decorrentes dos disfuncionamentos estruturais no sistema de oportunidades que impedem os mais desfavorecidos de acederem aos recursos indispensáveis ao exercício da sua cidadania plena. Assim, a ação deste profissional centrar-se-á na transformação das condições de vida, exigindo um modelo de intervenção inovador sustentado numa abordagem interdisciplinar (Granja e Queiroz, 2011).

Efetivamente, é reconhecida a importância atribuída ao Serviço Social no combate aos problemas sociais. No entanto, não é possível combater a fonte dos

¹ Segundo a autora Helena Almeida (2013, p.36) o método de Gestão de Casos em Serviço Social está relacionado com o *Casework*: o Serviço Social de Casos, o qual se encontra *“focalizado na pessoa e no meio ambiente, integra a ação direta ou indireta em nome de clientes individuais e famílias que manifestam a necessidade de prestação de serviços sociais”*. Partindo da literatura, este modelo compreende o sujeito e a sua relação com o ambiente social onde está inserido, pelo que a prestação de serviços não se prende apenas com a satisfação das necessidades pontuais, mas visa, justamente, prestar esses serviços a fim de promover a participação, colaboração e autonomia dos próprios sujeitos (Almeida, 2013; Santos, 2012).

problemas sociais quando os agentes institucionais percecionam e elegem a incapacidade individual como fator primordial causal dos fenómenos sociais, sem reconhecer os processos e dinâmicas que contribuem para a produção das desigualdades sociais, sejam elas de ordem económica, social ou simbólica (Queiroz e Gros, 1996). Ao contrário dos pensamentos veiculados no senso-comum, as desigualdades sociais não estão relacionadas com as qualidades ou atributos das pessoas, mas as suas causas estão inscritas na estrutura social, económica e política (Capucha, 2005; Costa, 1998). Por outro lado, as ações de carácter burocrático são apontadas como uma barreira à intervenção ao contribuírem para institucionalizar formas de dependência bem como relações de inferiorização (Queiroz e Gros, 1996; Sousa et al., 2007). Com base em Queiroz e Gros (1996, p.7), essas ações carecem de uma *“perspetivação coerente e explícita sobre as estratégias e os meios concretos a mobilizar com vista à promoção da autonomia”*. Pretendemos demonstrar que o trabalho de capacitação real das populações que protagonizam os fenómenos sociais requer uma matriz teórica e metodológica e, também, o acionamento de ações promotoras da participação das famílias na construção do seu processo de autonomização.

A conceção da Gestão de Casos no campo profissional da competência do Serviço Social traduz-se num *“sistema de prestação de serviços que organiza, coordena e sustenta uma rede de apoios formais e informais e atividades que otimizam o bem-estar das pessoas com múltiplas necessidades”* (Moxley, 1989 in Almeida, 2013, p.32). A competência do gestor de caso inclui a coordenação e mobilização de todos os recursos e serviços necessários com o objetivo de ultrapassar os obstáculos que impedem a integração socioeconómica dos sujeitos e da sua família. Além disso, o acompanhamento prestado por este profissional pretende promover a autonomia e as competências das pessoas no sentido das mesmas se tornarem autossuficientes e conseguirem fazer uso dos serviços e dos recursos disponíveis.

Nos termos da *Standards of Practice for Case Management* da CMSA (2010, p. 8), a Gestão de Casos constitui um processo colaborativo composto pela avaliação diagnóstica, planeamento, coordenação, avaliação e monitorização de serviços, visando responder, com eficácia e qualidade, às necessidades do sujeito e da família. Neste

conceito encontram-se explanadas as funções da competência do gestor de caso no âmbito do Serviço Social. Como é sabido, o gestor de caso tem como prioridade estabelecer uma relação de proximidade e de acompanhar todo o processo de intervenção e de avaliação da pessoa e da sua família (Carvalho, 2009; Bracons, 2017). E, não só, está também responsável por coordenar a sua atuação com os parceiros para a resolução da situação (Bracons, 2017). Destaca-se, portanto, o papel do gestor de caso como *“facilitador do processo de capacitação e empowerment, potenciando o processo de mudança nos sujeitos de atenção social”* (Ferreira e Seno, 2014, p.351). A base da intervenção do gestor de caso deve prender-se com a realização de um diagnóstico compreensivo e fundamentado da situação-problema bem como de um plano de intervenção que contemple ações e propostas de mudança (Bracons, 2017; Santos, 2012).

1.1 As fases da Gestão de Casos

A Gestão de Casos é constituída por diferentes fases: a avaliação diagnóstica, o plano de intervenção e o encerramento do processo e/ou do acompanhamento (Ferreira e Seno, 2014; Santos, 2012). A avaliação diagnóstica inicia-se com a fase de recolha de dados das necessidades, potencialidades, dos pontos fortes e fracos, considerando também os aspetos físicos, comportamentais, psicológicos, económicos e sociais (Ferreira e Seno, 2014). Nesta fase, o gestor de caso terá de articular com outros técnicos e outras redes consideradas importantes para reunir informações (*Ibidem*). O diagnóstico não se centra apenas no somatório de informações recolhidas que permitem retratar um determinado problema, mas também nas causas do problema e nas respostas de resolução através da determinação de prioridades e estratégias (Ferreira e Seno, 2014, p.356). Guadalupe (2009 in Ferreira e Seno, 2014) menciona a importância do diagnóstico apresentando um enfoque global e holístico que deve compreender os diferentes sistemas onde o sujeito participa. Por seu turno, os autores sublinham a importância do técnico em realizar a intervenção em cooperação com a pessoa e a sua família, *“ajudando-os a consciencializarem-se sobre os problemas e recursos ao seu dispor, bem como a avaliarem as necessidades e riscos, pois o objetivo fundamental é reduzir o impacto do risco e da vulnerabilidade”* (Ferreira e Seno, 2014, p.356). Em conjunto, o Assistente Social assume o compromisso de fomentar e estimular

a participação das pessoas, envolvendo-as no estabelecimento dos objetivos e no planeamento da ação (*Ibidem*).

No âmbito do desenvolvimento do plano de intervenção, procede-se à identificação das prioridades e estabelece-se os resultados a alcançar, as estratégias e os recursos necessários para mobilizar com a partilha de responsabilidades e tarefas (Ferreira e Seno, 2014). Portanto, o plano de intervenção consubstancia-se na determinação dos objetivos e das ações delimitadas no tempo, e também das entidades e/ou redes de suporte a envolver (*Ibidem*). Além disso, a definição do plano de intervenção com a família deverá ter em linha de consideração os seus recursos (características e forças de cada família), as diferentes interações (localização geográfica, composição, número de elementos, nível socioeconómico, referências culturais, características de cada elemento – personalidade, saúde física e mental), as fases e os estádios do ciclo de vida em que se encontra (Shirley, 2015). O papel do assistente social na intervenção consiste em “*facilitar, modificar, instruir um indivíduo ou grupo familiar, mas estes, por sua vez, também participam na interação, alcançando os objetivos e as metas que os levaram a recorrer ao apoio social*” (Fruggeri, 1997, p.184-185 in Campanini, 2015, p.6). Assim, a intervenção social inicia-se através de um processo comunicativo no qual ambos negociam a definição dos objetivos, tendo em consideração a sua relação e a situação em que estão envolvidos (Fruggeri, 1997, in Campanini, 2015).

Efetivamente, o gestor de caso é um facilitador no acesso aos recursos e desempenha as funções de *advocacy*, isto é, representa e defende os direitos das pessoas, mantendo-as informadas sobre os procedimentos na intervenção e dos contactos estabelecidos (Ferreira e Seno, 2014; NASW; 2012). Não obstante, a intervenção não se pode limitar a oferecer recursos materiais e/ou a satisfação das necessidades elementares, pois produz uma mudança que não terá efeitos duradouros (Campanini, 2015). E, portanto, as armas que o profissional tem à sua disposição são, sobretudo, a “*a criação de contextos que favoreçam a comunicação e, dentro desses contextos, o desenvolvimento de uma linguagem que lhe permita relacionar-se com os sistemas de significado do utente*” (Campanini, 2015, p.6). Ou seja, pretende-se que a relação possibilite alcançar a mudança.

No quadro abaixo apresentado encontram-se explanados os paradigmas orientadores da metodologia de Gestão de Casos. A concretização dos respetivos objetivos/paradigmas servem como um meio para fornecer e coordenar serviços de forma eficaz e eficiente, visando responder às múltiplas necessidades dos sujeitos e, assim, promover as competências dos mesmos.

TABELA 1 - PARADIGMAS ORIENTADORES DO MÉTODO DE GESTÃO DE CASOS EM SERVIÇO SOCIAL

I.	Serviços centrados na pessoa: O gestor de caso envolve o cliente em todos os processos de GC;
II.	Primado da Relação Cliente – Interventor Social: A relação terapêutica estabelecida entre o interventor social e o sujeito é fundamental para que o mesmo consiga alcançar os seus objetivos;
III.	Enquadramento Pessoa – Meio ambiente: O gestor de caso compreende que cada indivíduo está sujeito a uma relação de influência mútua com o ambiente envolvente – físico e social, não podendo ser compreendido de forma descontextualizada;
IV.	Perspetiva das forças: O gestor de caso apoia e constrói a resiliência e o potencial de crescimento e desenvolvimento dos sujeitos, ao invés de estar centrado nas patologias.
V.	Trabalho colaborativo e de equipa: O gestor de caso não trabalha de forma isolada, mas sim em colaboração com outros interventores sociais, outros domínios científicos e outras instituições.
VI.	Intervenção a nível micro, meso e macro: O gestor de caso utiliza uma variedade de abordagens para produzir mudança nos indivíduos, famílias, grupos, comunidades, organizações e sistemas políticos. A advocacy desempenha um papel fundamental.

Fonte: NASW (2012, pp.15-16)

Centrar-nos-emos, de seguida, nas funções exercidas pelo gestor de caso no âmbito da CPCJ. Embora não sejam muito diferentes das funções anteriormente explanadas em Gestão de Casos no campo de Serviço Social, destacam-se algumas tarefas específicas relativas à instauração de processos de promoção e proteção que importam salientar.

1.2 O papel do gestor de caso no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens são instituições oficiais não judiciárias com autonomia formal e assumem o compromisso com a promoção e proteção dos direitos das crianças, em particular daquelas que se encontram numa situação de perigo. Pelo que, têm legitimidade para intervir quando os adultos responsáveis pela educação integral da criança colocam em perigo o seu desenvolvimento em áreas como a segurança, saúde, formação e educação (artigo 3º da Lei nº 147/99). Em consonância com o que está decretado na lei anterior, a intervenção da Comissão obedece a um conjunto de princípios, os quais garantem a eficácia da ação e protegem os direitos e reforçam os deveres das famílias e das crianças/jovens, a saber: o interesse superior da criança/jovem; privacidade; intervenção precoce; intervenção mínima; proporcionalidade e atualidade; responsabilidade parental; primado da continuidade das relações psicológicas profundas; prevalência da família; obrigatoriedade da informação; audição obrigatória e participação; subsidiariedade.

A intervenção deve ocorrer, preferencialmente, o mais precocemente possível, obedecendo a uma hierarquização, isto é, deve ser realizada sucessivamente pelas entidades com competência em matéria de infância e juventude, pelas Comissões de Promoção e Proteção e, em última instância, pelo tribunal. Ao contrário dos estereótipos veiculados sobre as comissões, estas não se movem pelo interesse em dividir ou fragmentar a família, antes, assumem como objetivo intervir de forma a promover o direito da criança à preservação das relações afetivas na família e dá-se prevalência às medidas que integram a criança na família. É necessário, para tal, promover a participação dos pais na intervenção e consciencializá-los para o cumprimento dos deveres das tarefas de socialização. A criança tem o direito de ser ouvida e de participar na definição da medida de promoção dos direitos e de proteção. E, também, tanto a família como a criança têm o direito de serem informadas sobre os seus direitos, dos motivos pelos quais a intervenção foi determinada, e como é conduzida. A intervenção deve ser efetuada de forma a garantir o respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da vida privada da família.

A Comissão é constituída por uma equipa de natureza pluridisciplinar e interinstitucional (art. 17^a da LPCJP) e, além disso, apresenta duas modalidades de funcionamento: a comissão alargada e a comissão restrita. A comissão alargada destina-se sobretudo a desenvolver ações de promoção dos direitos e de prevenção das situações de perigo da criança e do jovem (artigo 18 da Lei nº 147/99 com as devidas alterações de 2003, 2015, 2017, 2018). A Comissão restrita apresenta uma frente de trabalho distinta, e tem como objetivo intervir junto de crianças e jovens em situações de perigo, no qual os técnicos estão responsáveis por realizar as seguintes funções, a saber: “decidir da abertura e da instrução de um processo de promoção e proteção”; decidir “o arquivamento imediato do processo quando se verifique manifesta desnecessidade de intervenção”; “solicitar parecer e colaboração de técnicos de outras pessoas e entidades públicas ou privadas”; “decidir a aplicação e acompanhar e rever as medidas de promoção e proteção, com exceção da medida de confiança a pessoa selecionada para a adoção, a família de acolhimento ou a instituição com vista a adoção”; “praticar os actos de instrução e acompanhamento de medidas de promoção e proteção que lhe sejam solicitados no contexto de processos de colaboração com outras comissões de proteção” (artigo 21^o da LPCJP).

A instauração dos processos de promoção e proteção dá-se aquando da identificação da exposição da criança a situações de perigo e o gestor de caso desempenha a função de *“mobilizar os intervenientes e os recursos disponíveis para assegurar de forma global, coordenada e sistémica, todos os apoios, serviços e acompanhamento de que a criança ou jovem e a sua família necessitam, prestando informação sobre o conjunto da intervenção desenvolvida”* (artigo 82.^o-A da Lei nº 147/99 com as devidas alterações de 2003, 2015, 2017, 2018). O gestor de caso é reconhecido como o técnico responsável pela intervenção com a família desde uma fase preliminar e incipiente até à resolução da situação de perigo, o que não significa, contudo, que tenha de trabalhar de forma isolada ou segregada. Na linha de pensamento do que está previsto no artigo acima explanado, revela-se fundamental fazer um *“trabalho em parceria com todas as entidades intervenientes, para que se efetue um diagnóstico, no qual é necessário reunir os factos que irão contribuir para a*

definição do projeto de vida da criança ou do jovem, de forma a chegar a uma conclusão segura sobre o melhor encaminhamento para eles, em tempo útil” (Gomes, 2010, p.52).

Na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo encontram-se identificadas as medidas de promoção e proteção, as quais pretendem cumprir os seguintes objetivos: afastar o perigo; proporcionar condições para um harmonioso desenvolvimento e, ainda, garantir a recuperação física e psicológica da criança/jovem que estiveram expostas a qualquer forma de maus-tratos (artigo 34º da LPCJP). As medidas de promoção e proteção classificam-se nas medidas em meio natural de vida, as quais englobam o apoio junto dos pais; apoio junto de outro familiar; confiança a pessoa idónea; apoio para autonomia de vida; e as medidas em regime de colocação, que englobam o acolhimento familiar; acolhimento em instituição e confiança a instituição com vista a futura adoção (artigo 35º da LPCJP).

Salientamos a importância da intervenção na situação da criança ocorrer o mais precocemente possível para evitar que seja retirada da família devido aos impactos negativos para a própria criança. O trabalho de prevenção primária com as famílias passa pela promoção do desenvolvimento das competências parentais, da criação de uma rede social de apoio com o objetivo de combater as situações de perigo (Gomes, 2010). As condições para garantir a continuidade da criança no contexto familiar nem sempre estão reunidas, e nessas circunstâncias, pode ser necessário recorrer a uma medida de acolhimento institucional. Porém, a família não deve ser afastada da intervenção, e é importante utilizar todos os recursos para capacitá-la com vista a melhorar as competências parentais, e ainda corrigir as situações que constituíram os fatores de perigo para que a criança possa regressar à família em segurança (Gomes, 2010).

De forma conclusiva, incumbe ao interventor social prestar um acompanhamento de maior proximidade no sentido de colmatar as situações de perigo que obstaculizam um harmonioso desenvolvimento infantil. Procuraremos, no próximo ponto, centrar a reflexão na identificação dos fatores de risco subjacentes aos maus-tratos infantis. Interpelámo-nos, assim, sobre os fatores de risco que interferem no equilíbrio do sistema familiar; e qual é o contributo e as funções exercidas pelo gestor de caso de modo a minorar os fatores de risco.

2. O Modelo Ecológico da avaliação e intervenção nas situações de perigo

A literatura produzida sobre a intervenção e avaliação das situações de risco e de perigo no âmbito da infância e juventude revela que o referencial teórico e metodológico utilizado pelos interventores sociais refere-se ao modelo ecológico. Assim, parece-nos pertinente, neste capítulo, proceder a uma análise deste modelo, dando conta do seu contributo para a prática profissional do gestor de caso que pretende intervir com o objetivo de minimizar e colmatar as situações de perigo ocorrentes no contexto familiar.

De acordo com Sousa e D'Almeida (2016), os sujeitos e as suas respetivas famílias não são entidades isoladas, mas, pelo contrário, participam em diferentes sistemas sociais caracterizados pela complexidade e interdependência. Portanto, a avaliação desenvolvida pelo interventor social deve basear-se na perspetiva ecológica com o objetivo de contextualizar as necessidades, riscos, problemas, as forças e as potencialidades como resultado de uma multiplicidade de fatores. Nesta linha de pensamento, podemos deduzir que o profissional ao desenvolver a análise dos problemas em que a família se encontra sem ter em consideração os diferentes sistemas sociais e a sua influência no contexto familiar, facilmente é induzido a cair em julgamentos etnocentristas e/ou individualistas, acabando inevitavelmente por culpabilizar a própria família como o agente responsável pelos problemas em que se encontra.

O modelo ecológico permite compreender a influência dos fatores que comprometem o processo de desenvolvimento da criança/jovem nos diferentes contextos sociais onde os mesmos participam: familiar, comunitário, institucional e social (Lidchi, 2010). Como nos elucida Jorge Ferreira (2009, p.259), o modelo ecológico é um instrumento de avaliação fundamental na prática do técnico gestor de caso, permitindo *“observar, analisar e estudar o problema ou a situação social como um sistema aberto a um conjunto de influências e de fatores condicionantes”*. Efetivamente, o modelo ecológico contribui para o desenvolvimento de uma intervenção centrada tanto no indivíduo, como na família e no ambiente, estando alicerçado na teoria geral dos sistemas (Shirley, 2015).

De acordo com as autoras Albuquerque, Santos e Almeida (2014), o modelo ecológico contribui para enfatizar o superior interesse da criança ao não a considerar como um elemento isolado, mas como um ser em relação em diversos contextos com influências recíprocas. As autoras supracitadas consideram que a utilização da abordagem ecológica permite romper com uma leitura redutora e simplista dos fenômenos, e integrar *“uma leitura compreensiva e dos contextos que, conseqüentemente, permite e exige aos assistentes sociais a capacidade de planejar e concretizar um plano de intervenção dinâmico e complexo prevendo diversas variáveis (familiares e contextuais) e a articulação entre elas”* (Albuquerque, Santos e Almeida (2014, p. 240). Pelo que, o modelo ecológico pretende compreender os processos interativos que influenciam o desenvolvimento infantil a partir de um conjunto de estruturas que interagem na relação e na comunicação familiar, a saber: micro, meso, exo e macrosistema (Bronfenbrenner, 1996 in Martins e Szymanski, 2014; Ferreira, 2009).

Por *microsistema* entende-se o padrão de atividades, papéis e relações interpessoais experienciados pela criança/jovem em desenvolvimento num determinado ambiente com características físicas e materiais específicas (Bronfenbrenner, 1979/1996, in Martins e Szymanski, 2014), a partir do qual o participante estabelece relações e participa em atividades. É o exemplo da família, da escola e o grupo de pares. O *mesossistema* diz respeito às relações estabelecidas entre dois ou mais ambientes onde as pessoas se desenvolvem e participam ativamente - sistema familiar e educativo.

O *exossistema* refere-se às ligações e processos que se desenrolam entre dois ou mais ambientes, e em que pelo menos um deles não envolve a pessoa como um participante ativo (Yunes e Juliano, 2010), mas nos quais ocorrem eventos que influenciam o seu desenvolvimento (Bronfenbrenner, 1979 in Sousa e Figueiredo, 2000). Os exemplos de contextos a este nível dizem respeito às Instituições de Solidariedade Social, os Centros de Saúde ou as Câmaras Municipais.

Finalmente, o *macrosistema* é considerado o sistema mais afastado da criança, compreendendo valores, cultura, ideologias e leis que estabelecem o padrão de funcionamento das estruturas e atividades desenvolvidas num nível sistémico mais

concreto, e refere-se a padrões de funcionamento institucionais como os sistemas económicos, social, educacional e político, podendo afetar os restantes sistemas ecológicos.

Para Belsky (1980 in Sousa e Figueiredo, 2000) os maus-tratos infantis compreendem uma multiplicidade de fatores que atuam ao nível do indivíduo, da família, da comunidade e da cultura que se encontram ecologicamente interligados (Belsky, 1980 in Sousa e Figueiredo, 2000). Para obter uma melhor compreensão dos maus-tratos infantis é necessário compreendê-lo como um *“produto final de uma disfunção fundamental num complexo ecossistema com numerosas variáveis em interação”* (Sousa e Figueiredo, 2000, p.82). Partindo deste princípio, parece-nos relevante elencar os fatores que contribuem para dar origem às situações de maus-tratos infantis.

Segundo Serge Paugam (2003), as sociedades contemporâneas são marcadas pela precariedade do emprego, ausência de qualificações, desemprego, incerteza quanto ao futuro. Pelo facto dos fenómenos de pobreza e de exclusão social assumirem um carácter multidimensional, cumulativo, dinâmico e persistente (Rodrigues et al., 1999), significa isto que afetam praticamente todas as esferas da vida do sujeito, privando-o do acesso a recursos básicos (saúde, educação, trabalho) e, portanto, condiciona a capacidade dos pais em prestarem os cuidados promotores de um adequado desenvolvimento infantil. Citando Silva (1990, p.7) *“as crianças das famílias pobres sofrem todas as consequências da situação das respetivas famílias, no que se refere à alimentação (quantidade e qualidade), aos cuidados de saúde, à educação, ao alojamento, à higiene, à integração familiar e social, etc”*. Parece-nos que a disfuncionalidade familiar surge como uma consequência das múltiplas privações materiais e imateriais que têm um forte impacto na dimensão psicológica, comprometem a satisfação das necessidades e reduzem as oportunidades de participação social.

Tal como referem os autores Sarmiento, Fernandes e Trevisan (2015, p.86), as condições materiais não são o único determinante de bem-estar, mas estão responsáveis por uma grande parte das mesmas ao providenciarem as condições de acesso a inúmeros recursos, sobretudo os que ajudam ao exercício de direitos

fundamentais e à promoção da inclusão social. Fica clara a ideia de que o capital económico não é o único recurso que permite garantir a inclusão social, mas é fundamental para aceder a um conjunto de recursos e serviços dos quais precisamos para estarmos integrados socialmente. Partindo dos autores supracitados, “*o empobrecimento das crianças fez-se sentir de um modo especialmente acentuado com a crise económica e social*” (Sarmiento, Fernandes e Trevisan, 2015, p.86), estando relacionado com o facto das crianças/jovens dependerem dos adultos e das suas condições materiais e sociais de existência para a satisfação das suas necessidades e para a promoção do seu desenvolvimento integral.

Note-se que um dos critérios de inserção social se prende com a inserção no mercado de trabalho que representa o principal meio de aquisição de bens, como também permite construir a identidade, é uma fonte de autoestima, fomenta as relações sociais e promove a inclusão social (Santos et al., 2010; Santos, 2021). No entanto, o acesso a um emprego não é uma condição que permita romper com a pobreza (Capucha, 2019; Guerra e Pinto, 2015). Sabe-se, pois, que as baixas qualificações estão relacionadas com as dificuldades em aceder a um emprego, e no campo da empregabilidade, os sujeitos são remetidos para trabalhos em situações precárias, sem qualidade e mal remunerados (Carneiro, Valente e Carneiro, 2017 in Capucha, 2019). Mas não só, o desemprego representa um fator que contribui para a reprodução de pobreza em Portugal (Capucha, 2019), sendo percebido pelos sujeitos como uma experiência humilhante, dando origem a um “sentimento de inferioridade social” (Paugam, 2003, p.34). Corroboramos com o autor Luís Capucha (2019, p.37) ao afirmar que a pobreza “*associa-se a inibições e incapacidades que dificultam o acesso ao emprego, em particular ao emprego com qualidade, incluindo níveis remuneratórios que permitam aos agregados familiares ultrapassar os limiares de pobreza*”.

Não obstante, a pobreza não se traduz exclusivamente na carência de um rendimento económico, mas também na incapacidade de aceder a bens e serviços socialmente úteis (Rodrigues, Figueiras, Junqueira, 2016). E, portanto, a privação material persistente tem implicações na diminuição das possibilidades reais dos atores em participarem em atividades sociais (Sarmiento, Fernandes, Trevisan, 2015; Mookherjee, 2006 in Alves, 2015). Como nos elucidam Guerra e Pinto (2015), a

capacidade para concretizar projetos pessoais e familiares requer um conjunto de recursos mobilizáveis pelos sujeitos que se encontram inseridos no sistema de oportunidades e que são distribuídos desigualmente. Pelo que, os fenómenos de pobreza e exclusão social têm fortes impactos na vida das famílias, gerando constrangimentos que *“escapam à capacidade de ação do sujeito”*, obrigando ao *“acionamento de estratégias de sobrevivência”* e a *“reestruturar a sua identidade e os modos de vida para suportar os limiares de sobrevivência que lhe são impostos”* (Guerra e Pinto, 2015, p.167-168). Pelo facto dos fenómenos de pobreza e exclusão representarem *“experiências sociais dolorosas”* (Paugam, 2003, p.34), conduzem a comportamentos disruptivos e autodestrutivos (Costa, 1998), estando assim relacionados com a emergência de outros problemas, nomeadamente com o alcoolismo, toxicodependência, a prostituição, a criminalidade, entre outros.

Portanto, a pobreza e a exclusão social têm fortes impactos em termos da construção identitária dos sujeitos protagonistas destes fenómenos. Desde logo, a falta de oportunidades é traduzível numa inevitável culpabilização pela situação, por um sentimento de injustiça em consequência da desigualdade na distribuição das oportunidades e, ainda, pela diminuição das expectativas e pelo *“silenciamento”* das necessidades (Guerra e Pinto, 2015). Além disto, a corrente de pensamento bourdieusiano demonstra-nos que a classe social e as condições de existência influenciam os comportamentos, valores e hábitos familiares. Assim, as precárias condições de vida refletem-se na rutura da identidade social, numa autoestima fragilizada, na diminuição das perspetivas de futuro, na redução da capacidade de iniciativa, de motivação e no sentido de pertença à sociedade (Costa, 1998; Capucha, 2005).

Neste sentido, a pobreza e a exclusão social constituem problemas sociais caracterizados por processos de desligamento, de desconexão do indivíduo com a sociedade (Amaro, 2015). Robert Castel, em 1995, propôs o conceito de desafiliação social, concetualizando-o como o processo descendente de sucessivas rupturas do indivíduo com a sociedade, o qual lhe confere um estatuto social desvalorizado que comporta estigma e rejeição (Amaro, 2015). Citando o autor, o processo de desafiliação social remete para a *“última fase do processo de marginalização, entendido como um*

percurso descendente, ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade” (Castel, 1995, in Amaro, 2015, p. 187). O autor discorre a sua tese respeitante ao processo de desafiliação social dando ênfase às relações do indivíduo com a esfera do trabalho. A posição do indivíduo perante o mercado de trabalho é fundamental para conseguir aceder a um estatuto pleno de cidadania e, portanto, processos como a precarização laboral e o enfraquecimento das relações sociais tornam-se uma ameaça para a inclusão social. E, portanto, as famílias em situação de pobreza e/ou exclusão social estão suscetíveis de sofrerem sucessivas ruturas que se reforçam mutuamente, contribuindo para que possam entrar num processo de desafiliação social.

As famílias pobres não só têm poucos recursos materiais que colocam sérios constrangimentos na limitação das perspetivas de vida, quer dos adultos como das crianças das famílias, mas também são afetadas pela escassez de recursos afetivos e psicológicos necessários à sua inclusão social (Bastos, 2015; Amaro, 2015). Assim, a pobreza é também um problema relacional, uma vez que *“se desencadeia no jogo das relações que o indivíduo estabelece com as estruturas sociais, com as instituições e com os outros”* (Amaro, 2015, p.186). Efetivamente, as famílias estão expostas a condições adversas e enfrentam inúmeros desafios para vencer os obstáculos quotidianos, dificultando o estabelecimento de relações securizantes com os seus filhos. E, portanto, torna-se fundamental compreender os maus-tratos infantis em estreita relação com a privação material de existência das famílias. Pelo que, uma leitura objetiva dos maus-tratos infantis requer que sejam consideradas as condições de vida das famílias, nomeadamente as condições de habitabilidade, no domínio da saúde, do emprego, da educação e dos recursos e competências que as famílias têm na sua posse para promoverem um adequado desenvolvimento infantil.

2.1 Fatores de risco e de proteção

Conforme refletimos acima, a pobreza e de exclusão social têm um impacto significativo na manifestação de situações de maus-tratos na infância e juventude. Parece-nos relevante identificar os principais fatores de risco que estão associadas aos maus-tratos infantis e, por sua vez, os fatores de proteção que salvaguardam as crianças/jovens dessas situações no seu contexto familiar.

Entende-se por fatores de risco as condições ou variáveis associadas à forte probabilidade de ocorrerem consequências negativas no desenvolvimento da criança/jovem, e dentre os múltiplos fatores encontram-se os comportamentos parentais que podem comprometer domínios como a saúde, o bem-estar ou o desempenho social (Reppold, Pacheco, Bardagi e Hutz, 2002, in Maia e Williams, 2005, p. 92). No entanto, apenas um fator de risco não tem um impacto significativo, mas a combinação de dois ou mais fatores diminui a possibilidade de consequências positivas no desenvolvimento (Yunes e Szymanski, 2001). Efetivamente, a presença de um conjunto de fatores de risco aumenta a probabilidade da família desenvolver comportamentos desajustados (Sousa et al., 2007).

De acordo com os contributos de Magalhães (2010), há um conjunto de características do menor que os podem conduzir ao risco. São exemplos comportamentos agressivos, nascimento prematuros, problemas de saúde crónicos, perturbação da saúde mental ou física. Por sua vez, as características dos pais ou do adulto que tem a guarda de facto podem ser promotores do risco pela presença de determinados comportamentos que afetem o menor. Podem ser considerados como possíveis fatores de risco problemas como o alcoolismo, consumo de substâncias aditivas, incapacidade de lidar com situações de *stress*, história familiar marcada por maus-tratos e delinquência, excesso de atividade profissional, fraco autocontrolo, baixa autoestima e perturbação da saúde física e/ou mental.

A autora identifica ainda outros fatores para além das características e dos comportamentos individuais. No contexto familiar, destacam-se um conjunto de comportamentos parentais que podem configurar fatores de risco, a saber: padrão disciplinar punitivo, confusão de papéis de pais e de filhos, carência de vínculos afetivos, baixa quantidade e qualidade de interações, défice nas expectativas dos pais em relação

aos filhos. Em relação ao contexto sociocultural da família, as seguintes situações representam fatores de risco, nomeadamente: desemprego, pobreza, rendimentos insuficientes, falta de habitação ou de condições de habitabilidade, isolamento social, estigmatização sociocultural, insuficiência ou ausência de suporte social e instabilidade social.

Efetivamente, a pobreza constitui *“um fator que pode forçar mesmo famílias saudáveis a bloquearem, especialmente quando há contextos que os mantêm nessa posição de pobreza e pouco poder”* (Hines, 1989 in Sousa et al., 2007, p.19). Não obstante, a pobreza não significa necessariamente que o agregado familiar seja disfuncional e, portanto, releva-se importante analisar não apenas a dimensão económica da família, mas conhecer também as características da família, o funcionamento e a dinâmica familiar. Com base na literatura, as famílias multiproblemáticas² podem encontra-se em qualquer estrato social, cultural e económico (Sousa, 2005). Em termos gerais, as famílias multiproblemáticas são caracterizadas pelas crises recorrentes, desorganização na sua estrutura e dinâmica familiar, padrões de comunicação ambivalentes e empobrecidos, tendência para abandonar os seus papéis parentais, negligência e abuso infantil, e isolamento ou exclusão social (Gómez et al., 2007 in Gómez e Kotliarenco, 2010).

Também as famílias oriundas de classe social com elevados recursos e oportunidades podem igualmente adotar comportamentos que prejudicam o desenvolvimento infantil. Nas classes sociais *“favorecidas”* que estão melhor posicionadas na hierarquia social, os riscos resultam da adoção de determinadas práticas, tais como a *“diluição dos papéis parentais”*, a *“tendência para associar a liberdade dos filhos à ausência de limites”*, a *“supremacia da ideologia consumista”*, o *“investimento na carreira e no sucesso social e a pouca disponibilidade para a função*

² O conceito de família multiproblemática tem sido operacionalizado através dos seguintes indicadores: *“presença simultânea em dois ou mais membros da família de comportamentos problemáticos severos e estáveis no tempo”*; *“insuficiência grave, sobretudo dos pais, nas atividades funcionais e relacionais e no desenvolvimento familiar”*; *“reforço entre os aspetos anteriores”*; *“fragilidade dos limites”* e a *“presença de técnicos e outras figuras externas é forte”*; *“estruturação de uma relação crónica de dependência com os serviços sociais”*; *“desenvolvimento de algumas modalidades pouco usuais de comportamentos sintomáticos nos sujeitos”* (Cancri, Gregorio & Nocerino, 1997: 52/53 in Sousa e Ribeiro, 2005, p.6).

parental” e a “exigência de determinados padrões de comportamentos que não permitem à criança a liberdade de o ser” (Silva, 2016, p.31-32). Desde logo, estas práticas parentais podem contribuir para uma vinculação insegura e uma baixa-autoestima nas crianças/jovens.

Por outro lado, os fatores de proteção referem-se aos atributos dos indivíduos, famílias ou comunidades que reduzem o risco de resultados negativos no desenvolvimento (Development Services Group, Inc. & Child Welfare Information Gateway, 2015). E, dessa forma, podem ser descritos como os recursos sociais que atenuam ou neutralizam o impacto do risco (Eisenstein & Souza, 1993, p.19-20 in Sapienza e Pedromônico, 2005) e podem funcionar como *“um escudo para favorecer o desenvolvimento humano, quando pareçam sem esperança de superação pela sua intensa ou prolongada exposição a fatores de risco”* (Grünspun, 2003 in Sapienza e Pedromônico, 2005).

Destacamos também os fatores de proteção presentes no contexto familiar que salvaguardam a criança/jovem de vivenciarem uma situação de violência, nomeadamente: uma relação conjugal positiva e cooperação entre os progenitores; família organizada e estruturada com rotinas, normas e hábitos estabelecidos; relacionamento entre pais e filhos marcado pela afetividade; comunicação; tempo partilhado em convívio e atividades conjugais; estilos parentais positivos e não autoritários; disciplina firme; definição de regras e limites claros; suporte e supervisão parental consistentes; estabilidade económica; saúde e bem-estar dos pais; condições de habitabilidade adequadas; acesso e articulação da família com meios de suporte e instituições da comunidade (APAV, 2011).

3. A avaliação diagnóstica: um instrumento na avaliação das situações de risco/perigo

A avaliação diagnóstica constitui uma das etapas iniciais no processo de intervenção social. Segundo Isabel Guerra (2002) o diagnóstico constitui um instrumento de produção de conhecimento científico dos fenômenos sociais, a partir do qual são definidas intervenções que atinjam as suas causas e não apenas as manifestações aparentes. Este instrumento não se pode resumir a um conjunto de considerações desprovidas de teor científico, pois dessa forma poderá desencadear ações descontextualizadas que não são capazes de atingir os fatores que estão na origem dos problemas e que podem não estar em consonância com os valores que o interventor social defende e promove na sua prática profissional: de emancipação social e *empowerment*.

Com base em Herráiz e Castro (2013, p. 432), *“a intervenção e os resultados dependem de uma adequada interpretação e definição das causas das necessidades sociais”*. Desde logo, um dos obstáculos que impede de realizar uma adequada formulação dos problemas sociais e das suas causas prende-se em reduzir exclusivamente o diagnóstico a uma complicação de dados, sendo que o objetivo do diagnóstico consiste em analisá-los para estabelecer relações de causalidade entre fatores. Pelo que, o diagnóstico pretende responder à seguinte questão: *“por onde passa a satisfação das necessidades sociais de um determinado sistema de ação?”* (Guerra, 2002, p. 133). Para responder à pergunta colocada é necessário seguir as dimensões do diagnóstico, nomeadamente: dispor de *“fontes de informação diversificadas”* (Guerra, 2002, p.131); proceder à *“identificação das causalidades dos problemas, o que obriga ao recurso a um quadro teórico de referência”* (p. 140); e à *“identificação não apenas das vulnerabilidades, mas também das potencialidades/recursos do meio de intervenção”* (p.132).

Além disso, uma das importantes condições para a realização da avaliação diagnóstica prende-se com a construção de uma relação de confiança entre o profissional, a família e criança/jovem de modo a realizar a avaliação da dinâmica familiar, de identificar e avaliar as necessidades da criança/jovem e os fatores de risco a que possam estar sujeitos (Gomes, 2010). É necessário proceder à identificação dos

fatores de risco e das vulnerabilidades com o objetivo de “*permitir o adequado ajuste entre o diagnóstico e as medidas a propor*” (Gomes, 2010, pp.68-69).

O “*The Assessment Framework for Children in Need and their Families*” é um instrumento que auxilia a fase de recolha de dados e permite justamente “*uma avaliação e intervenção teoricamente fundamentada nas situações de risco e de perigo*” (Canhão, 2007, p.10). Este modelo está centrado na criança, adota uma perspetiva ecológica, situando a criança e a família na comunidade (Canhão, 2007). E, para além disso, está composto em três domínios que permitem realizar “*um diagnóstico aprofundado do sistema familiar*” e proceder à “*identificação dos fatores internos e externos à família que influenciam a ocorrência da situação de risco/perigo para a criança*” (Gomes, 2010, p.69). Este modelo incide sobre três principais domínios, nomeadamente:

- **as necessidades de desenvolvimento da criança** (saúde, educação, desenvolvimento emocional e comportamental, identidade, relacionamento familiar e social, apresentação social, capacidade de autonomia);
- **as competências parentais** (cuidados básicos, segurança, afetividade, estimulação, estabelecimento de regras e limites, estabilidade);
- **os fatores familiares e ecológico** (história e funcionamento familiar, família alargada, condições habitacionais, situação profissional, rendimento familiar, integração social da família; recursos comunitários).

Efetivamente, uma das competências que o técnico deve mobilizar na avaliação diagnóstica assenta em distinguir e operacionalizar as situações de risco e de perigo e em conhecer os fatores que contribuem para a formação dessas situações. E, portanto, parece-nos importante proceder à clarificação de ambos os conceitos: de risco e de perigo.

No ordenamento jurídico português, a noção de risco relaciona-se com a vulnerabilidade da criança/jovem vir a sofrer de maus-tratos e traduz-se na possibilidade da ocorrência dessas situações. Por seu turno, o conceito de perigo corresponde efetivamente à ocorrência de violação dos direitos da criança e/ou de produção de um dano lesivo para a integridade física e psicológica e para o seu desenvolvimento (Albuquerque, Santos, Almeida, 2014). Segundo a LPCJP, no art. 3^º,

uma criança/jovem encontra-se em perigo quando se encontram nas seguintes situações, nomeadamente: está “abandonada ou a viver entre a si própria”; sofre de “maus tratos físicos”, “psíquicos”, ou de “abusos sexuais”; quando “não recebe cuidados ou a afeição adequados”; “está aos cuidados de terceiros”; quando “é obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados”; está “sujeita a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional”; “assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover esse situação” e “tem nacionalidade estrangeira e está acolhida em instituição pública, cooperativa, social ou privada com acordo de cooperação com o Estado, sem autorização de residência em território nacional”.

Parece-nos relevante, de seguida, compreender como se expressam as diferentes situações de maus-tratos na infância e juventude. Para esse efeito, recorreremos ao Relatório de atividades da CPCJ para avaliar a evolução das diferentes situações de perigo do ano de 2018 até ao ano de 2020.

Segundo o Relatório de avaliação das atividades da CPCJ de 2018 a 2020, a violência doméstica e a negligência são as situações de perigo que apresentam os valores mais elevados e ocupam anualmente as duas primeiras posições da hierarquia. No que diz respeito à “*violência doméstica*” registou-se um aumento substancial das sinalizações: em 2018 registava uma taxa de 22,7% e no ano de 2020 apresenta uma taxa de 32,1% dos casos, tendo sofrido um aumento de 9,4 pontos percentuais. Por outro lado, a “*negligência*” registou um decréscimo nos valores: no ano de 2018 registava uma taxa de 31,2% e em 2020 está na ordem dos 28,7% (representa um decréscimo de 2,5 pontos percentuais). Embora tenha registado um decréscimo, a negligência continua a ser um dos problemas com uma maior expressão no âmbito da infância e juventude.

Registam-se, no entanto, algumas alterações nos valores apresentados em algumas categorias, traduzido num aumento e decréscimo pouco exponencial. Na categoria de “*comportamentos de perigo na infância e juventude*” diminuiu de 17,5% em 2018 para uma taxa de 13,3% em 2020 - sofreu um decréscimo de 4,2 pontos

percentuais. Na categoria de *“direito à educação”*, no ano de 2018 era de 16% tendo diminuído para 14,09% em 2019 e voltou a aumentar em 2020 para 15%. Com base no relatório de atividades da CPCJ de 2020, a COVID-19 contribuiu para agudizar as desigualdades escolares, pois as crianças/jovens estiveram privadas do ensino presencial durante um tempo significativo.

Registou-se ainda um aumento ligeiro noutras duas categorias – o mau trato físico e o mau trato psicológico. No *“mau trato físico”*, no ano de 2018 registava uma taxa de 4,8% e em 2020 é de 4,9% - sofreu um aumento de apenas 0,1 ponto percentual. Na categoria de *“mau trato psicológico”*, no ano de 2018 representava 2,1% das sinalizações e em 2020 é de 2,9% - sofreu um aumento de 0,8 pontos percentuais.

Como se verifica pelos dados anteriormente apresentados, os maus tratos infantis encontram-se classificados em diferentes categorias. No entanto, pode acontecer que as crianças/jovens estejam vulneráveis ou, até mesmo, sofram de diferentes tipos de agressões. É importante que na avaliação dessas situações os interventores identifiquem as situações de violência e/ou maus-tratos que estão presentes, o grau em que se manifestam e o impacto dessas situações no desenvolvimento da criança/jovem (Martins, 2008).

3.1 Maus-tratos na infância e juventude

Segundo Almeida (2011 in Diogo, Trevisan, Sarmento, 2021), a família pode representar tanto um espaço de proteção como um locus de opressão e de abuso. Efetivamente, a família é um contexto privilegiado em que ocorrem com mais frequência situações de violência física, psicológica e sexual que vitimizam as crianças/jovens (Almeida, André, Almeida, 1999; Diogo, Trevisan, Sarmento, 2021).

Uma das definições propostas sobre os maus tratos concetualiza-o como *“qualquer forma de tratamento físico e(ou) emocional, não acidental e inadequado, resultante de disfunções e(ou) carências nas relações entre crianças ou jovens e pessoas mais velhas, num contexto de uma relação de responsabilidade, confiança e(ou) poder”* (Magalhães, 2005, p.33). Além disso, os maus-tratos podem ser classificados em comportamentos ativos que envolvem violências explícitas exercidas sobre a criança

(físicos, emocionais ou sexuais) ou comportamento passivos que se referem à omissão ou negligências nos cuidados e/ou nos afetos.

Portanto, as situações de maus-tratos e/ou de violência *“omite o papel de suporte emocional dos pais e as suas funções, não atendendo às necessidades básicas e comprometendo os mecanismos e padrões de vinculação no presente e no futuro”* (Sousa e Carvalho, 2015, p.165). As alterações no funcionamento familiar no âmbito da vinculação, responsabilidade parental e nas práticas educativas afetam o desenvolvimento da criança/jovem nos seguintes domínios: comportamental, emocional, social, cognitivo e físico (Sani, 2007 in Sousa e Carvalho, 2015).

Apresentamos, de seguida, os diferentes tipos de maus-tratos, a sua caracterização e as consequências ao nível do desenvolvimento da criança/ jovem.

TABELA 2 - CLASSIFICAÇÃO DOS DIFERENTES TIPOS MAUS-TRATOS

Tipos de Maus- Tratos	Classificação
Ativo	Maus-tratos Psicológicos/Emocionais: <i>“adoção intencional de comportamentos por parte dos cuidadores que privam a criança ou jovem de um ambiente de segurança e de bem-estar afetivo, indispensável ao crescimento, desenvolvimento e comportamentos equilibrados da criança ou jovem”</i> (APAV, 2011, P.15).
	Maus-tratos físicos: <i>“qualquer acção não acidental, isolada ou repetida, infligida por pais, cuidadores ou outros com responsabilidades face à criança ou jovem, a qual provoque ou possa vir a provocar dano físico”</i> (APAV, 2011, P.15).
	Síndrome de Munchausen por procuração: <i>“forma específica de mau trato físico caracterizado pela atribuição à criança, por parte de um elemento da família ou cuidador, de sinais e sintomas vários, com o intuito de convencer os profissionais de saúde da existência de uma doença, gerando, por vezes, procedimentos de diagnóstico exaustivos, incluindo o recurso a técnicas invasivas e hospitalizações frequentes”</i> (APAV, 2011, P.16).
	Violência sexual: <i>“envolvimento e/ou sujeição da criança ou jovem a actos sexuais ou de natureza sexual com vista à satisfação e</i>

gratificação sexual de um adulto ou jovem mais velho” (APAV, 2011, P.16).

Negligência psicológica e emocional: *“omissão persistente por parte dos cuidadores de responsividade, interesse, afeto e amor pela criança ou jovem. Esta postura dos cuidadores pode causar na criança ou jovem intenso mal-estar emocional” (APAV, 2011, P.17).*

Passivo

Negligência física: *“incapacidade de os cuidadores responderem às necessidades básicas da criança ou jovem ao nível da alimentação, sono, higiene, acesso aos cuidados de saúde, vestuário, segurança, proteção e educação, colocando em causa o seu crescimento e desenvolvimento saudáveis” (APAV, 2011, P.17).*

Perante uma situação de maus-tratos na infância, é fundamental haver uma *“intervenção multidisciplinar, bem articulada e altamente diferenciada, tendo em vista a correta produção do diagnóstico”* (Magalhães, 2010, p.1). A autora sublinha a importância dos profissionais trabalharem de forma articulada, *“de modo a que a investigação e a orientação da criança ou do jovem seja corretamente conduzida evitando-se, o mais possível, intervenções repetidas e inadequadas que apenas contribuirão para a sua vitimização secundária”* (p.2). É, pois, necessário que o profissional possa mobilizar e potenciar os meios e as estratégias adequadas para intervir o quanto antes nestas situações de modo a garantir um correto diagnóstico e, ainda, para prevenir a reprodução dos abusos.

Parece-nos também relevante dar conta das consequências dos maus-tratos infantis a nível orgânico e psicossocial que foram apresentados pela autora Teresa Magalhães (2005). A nível orgânico, as crianças/jovens que sofrem de maus-tratos podem apresentar défices no seu crescimento físico, doenças neurológicas, psiquiátricas e alterações hormonais. A nível psicossocial, os maus-tratos podem despoletar consequências como a dificuldades em relacionar-se com os outros e em aceitar as normas sociais, com a presença de sentimentos de medo e de culpa, com tentativas ou ideações suicidas, com atraso na linguagem e o baixo rendimento escolar, com o isolamento e com o desenvolvimento de problemas neurológicos como psicoses e depressões.

4. A família: o papel da família enquanto estrutura socializadora no desenvolvimento infantil

Partindo da premissa de que o desenvolvimento humano não se reduz às características intrapessoais dos sujeitos, pois *“os contextos sociais onde estes se movem, bem como os processos interativos que nestes ocorrem são essenciais para o desenvolvimento integral dos sujeitos”* (Soares e Almeida, 2011, p. 4071) releva-se pertinente compreender o contributo da família, e expressamente das práticas parentais educativas e o seu impacto ao nível da promoção de um adequado desenvolvimento infantil.

A família assume um papel privilegiado no âmbito da socialização e no desenvolvimento da criança/jovem (Almeida, 2000; Soares e Almeida, 2011), e corresponde a um *“grupo social primário em que os seus membros se influenciam e são influenciados”* (Dias, 2013, p.13), em áreas como o afeto, socialização, cuidados, desenvolvimento/estimulação, preocupação e proteção (Pinto, 2012). A socialização primária ocorre de modo gradual (Almeida, 2000) e resulta na transmissão de conhecimentos, de valores e objetivos (Machado, 2011; Espejo, 2007) os quais constituem alicerces na definição do autoconceito e na relação com os outros (Bem e Wagner, 2006). No decurso do desenvolvimento, o indivíduo estabelece a sua capacidade de agir, de pensar criticamente e de construir os seus próprios valores morais em resultado dos estímulos recebidos das relações interpessoais (Sousa e Filho, 2008). Assim, a criança constrói significados das experiências e ações vivenciadas ao longo desse processo e, além disso, inicia a construção dos seus esquemas perceptuais, motores, cognitivos, linguísticos e afetivos (Sousa e Filho, 2008).

No contexto das interações com a família, a criança estabelece fortes laços afetivos com a figura de vinculação³ que permitem satisfazer as suas necessidades de

³ John Bowlby (1981, 1984, 1998 in Pinhel, Torres e Maia, 2009, p. 509) apresentou o conceito de vinculação, definindo-o como *“um sistema inato de comportamentos de aproximação do bebé às figuras cuidadoras, no sentido de adquirir a proteção de que necessita”*. Deste modo, o sistema de comportamento de vinculação tem como objetivo conduzir a criança para situações potencialmente seguras, permitindo-lhe adquirir segurança interna. A evolução do seu desenvolvimento cognitivo e emocional diminui substancialmente a necessidade de proximidade física (Bowlby, 1984, 1998; Sroufe e Waters, 1997 in Pinhel, Torres e Maia, 2009). Pode-se distinguir, no entanto, uma vinculação de base segura de uma vinculação insegura. Desde logo, a figura de vinculação funciona como uma base segura ao proporcionar à criança a segurança necessária para a exploração. (Pinhel, Torres, Maia, 2009). De

sobrevivência e de proteção (Cardoso e Veríssimo, 2013) e não só, como também orientam todas as relações futuras da criança e influenciam o seu desenvolvimento social e cognitivo (Veríssimo et al., 1995; Oliveira, 2000). Bowlby (1973 in Pacheco e Canário, 2021) designou de “modelos internos dinâmicos” as representações mentais ou esquemas cognitivos que são construídos a partir da relação que a criança estabeleceu com as figuras de vinculação durante a infância sobre si próprio e em relação aos outros. E, portanto, representam “*conhecimentos e expectativas acerca do que se pode esperar dos outros e do próprio, orientam a ação interpessoal do próprio na realidade física e social e guiam a interpretação que o próprio pode fazer dos acontecimentos que se verificam na relação com o outro*” (Pires, 2005, p.69). Quando as figuras de vinculação adotam um comportamento de “descontinuidade” e “não responsividade” às necessidades de vinculação das crianças/jovens, conduz a sentimentos de desconfiança em relação aos outros e ao sentimento de não ser merecedor de atenção (Mota e Matos, 2021).

Partindo da primícia de que os padrões de vinculação influenciam o comportamento infantil, Sroufe (2005 in Pinhel, Torres, Maia, 2009) apresenta as consequências da vinculação insegura para o desenvolvimento da criança, nomeadamente no relacionamento com os pares, podendo estar envolvidos em elevados conflitos ou apresentarem comportamentos de dependência, vitimização e hostilidade. Em termos identitários podem apresentar alterações de humor, comportamentos agressivos, sintomatologia ansiosa ou depressiva e isolamento. De acordo com Bowlby (1981, 1984 in Pinhel, Torres e Maia, 2009), as separações prolongadas da figura materna podem desencadear sentimentos de abandono e de rejeição na criança, como perturbações de comportamento e dificuldades de relacionamento.

Segundo Albuquerque, Santos, Almeida (2014), a relação entre as figuras parentais com as crianças é construída com base em dinâmicas de partilha, de

forma inversa, quando uma criança não é desejada pelos pais ou quando estes não se demonstram disponíveis para responder às suas necessidades, pode conduzir a perturbações no processo de vinculação (vinculação insegura) e desencadear situações de maus-tratos (Formosinho e Araújo, 2002, in Monteiro, 2010).

afetividade e dinâmicas de poder⁴. Ora, o desenvolvimento da criança pode ser ameaçado se as figuras parentais concretizarem um exercício inadequado do poder paternal, como também pelos constrangimentos dos contextos vivenciais que determinam o nível de oportunidades das crianças. Além disso, a prevalência do paternalismo como modo dominante contribui para acentuar a vulnerabilidade estrutural da infância, o qual resulta numa *“assimetria radical de poderes entre a posição adulta e a posição da criança, com subordinação desta aos imperativos, aos valores e às regras implícitas e explícitas definidas pelo adulto de referência”* (Diogo, Trevisan, Sarmento, 2021, p.27).

Mas, afinal, em que consiste a parentalidade e quais são as atitudes ou comportamentos subjacentes?

O conceito de parentalidade compreende um conjunto de atividades desempenhadas pelos cuidadores da criança/jovem de modo a assegurar a sua sobrevivência, mas também o seu desenvolvimento através de recursos internos/próprios e do exterior da família (Pinto, 2012 in Loureiro e Pregueiro, 2021). O exercício da parentalidade incumbe os pais de assegurarem um conjunto de necessidades da criança/jovem, tais como: os cuidados alimentares, de higiene e saúde, os cuidados de segurança, aprendizagem, socialização e autonomia. Salientamos que os direitos estabelecem uma relação de interdependência, na medida em que a não satisfação de um direito poder afetar negativamente outros direitos. Assim, a não satisfação dos direitos das crianças/jovens bem como o modo como as figuras cuidadoras assumem o seu papel tem um impacto imediato na sobrevivência e no desenvolvimento da criança/jovem e também têm um impacto potencial na sua vida adulta, no seu ajustamento, na saúde física e mental (Loureiro e Pregueiro, 2021).

⁴ Hoffman (1960, in Marques, Antoni, Koller, 2014, p.46) define o poder como *“o potencial que uma pessoa tem para compelir a outra a agir de maneira contrária à sua própria vontade”*. Assim, o autor considera que existem duas maneiras que os pais podem utilizar esse poder para alterar o comportamento dos filhos: a disciplina indutiva e a disciplina coerciva. As estratégias indutivas são caracterizadas pelas práticas que assentam na explicação das consequências dos comportamentos às crianças, fazendo-as refletir sobre a situação ocorrida. Nas estratégias coercivas são utilizadas técnicas disciplinares coercivas, incluindo punição física e privação de afetos. Nesta categoria, não é estimulada nem desenvolvida a capacidade de reflexão da criança sobre as situações e as implicações dos seus comportamentos, baseando-se numa maneira de exercer controlo sobre a mesma (Hoffman, 1975, 1994 in Bem e Wagner, 2006).

Para além disso, a origem social da família é um fator que influencia as práticas educativas utilizadas pelas figuras parentais (Bernstein, 1986; Bronfenbrenner, 1986; Fontaine, 1988; Neves, 1992 in Almeida, 2000). Desta forma, e como nos elucidam Soares e Almeida (2011, p. 4071), *“os pais diferem nas diferentes dimensões comportamentais de interação com os seus filhos e esses comportamentos, quando combinados entre si, permitem inferir o seu estilo educativo parental”*. Além disso, a literatura demonstra-nos que as práticas educativas parentais têm uma poderosa influência ao nível da motivação, das representações sociais, da linguagem, desenvolvimento intelectual, autoestima e no aproveitamento escolar das crianças/jovens (Almeida, 2000).

As práticas parentais educativas correspondem aos comportamentos e às estratégias utilizadas pelos pais de modo a orientarem os seus filhos a alcançarem determinados objetivos específicos na aprendizagem e no desenvolvimento. (Flach, Lobo e Potter, 2011; Bem e Wagner, 2006; Cecconello, Antoni e Koller, 2003; Cardoso e Veríssimo, 2013). Pelo que, as práticas parentais são fundamentais na interiorização de normas, valores, interesses no decurso da socialização de modo a suprimir comportamentos considerados inadequados e incentivar comportamentos adequados (Dias, 2013; Camacho e Matos, 2007, in Dias, 2013). E, por outro lado, os estilos educativos dizem respeito ao conjunto de atitudes, valores e crenças que os pais utilizam com as crianças/jovens e, portanto, traduzem-se no clima emocional que envolve os comportamentos educativos parentais (Loureiro e Pregueiro, 2021).

A autora Baumrind (1967, 1971, in Cardoso e Veríssimo, 2013) deu um importante contributo sobre a influência das práticas parentais no âmbito do desenvolvimento infantil, tendo formulado três modelos de estilos parentais: o autoritário, o autorizante/democrático e o permissivo. Além disso, a autora definiu quatro dimensões do comportamento parental: o controlo parental⁵; exigências de

⁵ O controlo parental compreende *“comportamentos de orientação e inibição de comportamentos dependentes e agressivos através de estratégias como a consistência”* (Loureiro e Pregueiro, 2021, p.294).

maturidade⁶, clareza de comunicação⁷ e afeto (Baumrind, 1966 in Loureiro e Pregueiro, 2021).

No estilo autoritário, os comportamentos parentais são caracterizados pelo controlo acentuado, supervisão, e pelas poucas trocas de carácter afetivo e de comunicação (Cecconello, Antoni, Koller, 2003; Cardoso e Veríssimo, 2013; Bem e Wagner, 2006; Brás, 2008). O controlo psicológico rígido é uma das principais características deste estilo parental e os pais não valorizam a autonomia e a independência da criança/jovem e exercem um controlo restritivo e impositivo em relação à conduta dos filhos, recorrendo a castigos físicos, ameaças e proibições (Cardoso e Veríssimo, 2013; Bem e Wagner, 2006). Além disso, atribuem ênfase a valores tradicionais como a obediência através do respeito à autoridade e da preservação à ordem (Bem e Wagner, 2006; Cecconello, Antoni, Koller, 2003; Cardoso e Veríssimo, 2013).

A afetividade na interação parental é fundamental para o desenvolvimento infantil e corresponde a um domínio que está pouco presente no estilo parental autoritário. Conforme foi anteriormente explanado, os pais autoritários não estabelecem uma relação de confiança com os seus filhos, privando-os de estabelecerem um diálogo para exprimirem as suas opiniões, e utilizam comportamentos de controlo e de punição, dificultando o desenvolvimento de competências socio emocionais, gerando consequências a nível psicoafectivo no desenvolvimento infantil. Desta forma, as crianças que foram socializadas por pais autoritários apresentam um autoconceito e uma autoestima fragilizada que se reflete na inibição na relação com os outros, em comportamentos de insegurança, em dificuldades na regulação das emoções e apresentam uma tendência para adotarem

⁶ As exigências de maturidade são relativas “à estimulação dos pais para responder às respostas das crianças/jovens congruentes com o seu nível de capacidade cognitiva, social e emocional” (Loureiro e Pregueiro, 2021, p.294).

⁷ A clareza de comunicação é relativa à comunicação baseada em argumentos lógicos e envolve a participação das crianças/jovens e acolhimento dos seus sentimentos (Loureiro e Pregueiro, 2021).

comportamentos de externalização e delinquência e níveis reduzidos de responsabilidade social (Cardoso e Veríssimo, 2013⁸).

No estilo parental permissivo, e em contraste com o estilo autoritário, o comportamento parental apresenta uma atitude tolerante, havendo um escasso controlo das ações e atitudes da criança. Os pais permissivos são pouco punitivos, evitam tomar posições de autoridade, de impor controlo aos seus filhos, permitindo assim à criança regular o seu comportamento e de tomar decisões (Baumrind, 1967, 1971, in Cardoso e Veríssimo, 2013; Dias, 2013; Brás, 2008). Demonstram uma atitude de cooperação com a criança quando pretendem atingir objetivos no âmbito da socialização e utilizam explicações ou manipulações (Brás, 2008). Estas crianças apresentam dificuldades no domínio escolar e social, a saber: na assertividade e responsabilidade social, demonstram dificuldades na autonomia, na regulação das emoções, apresentam baixos níveis de autocontrolo, autoconfiança, autoestima, persistência e de realização, imaturidade, dependência, impulsividade e agressividade, e comportamentos disruptivos (Baumrind, 1967, 1971, 1977, 1989; Cole & Cole, 2001; Dornbusch et al., 1987; Lamborn et al., 1991; Maccoby & Martin, 1983; Sommer, 2007 in Cardoso e Veríssimo, 2013).

No estilo parental democrático/autoritativo, os pais apresentam um controlo firme, e a disciplina é imposta de forma indutiva, isto é, não são punitivos, mas estabelecem regras para o comportamento dos seus filhos, e monitorizam a sua conduta, e corrigem as atitudes negativas e reconhecem as atitudes positivas. Os pais são afetuosos, responsivos às suas necessidades, a comunicação é baseada no respeito mútuo e promovem o desenvolvimento das competências cognitivas e intelectuais dos seus filhos (Baumrind, 1966; Glasgow, Dornbusch, Troyler, Steinberg & Ritter, 1997 in Ceconello, Antoni, Koller, 2003; Baumrind, 1967, 1971, 1993, in Cardoso e Veríssimo, 2013; Bem e Wagner, 2006). Com base na literatura, o estilo parental democrático promove competências importantes para o desenvolvimento infantil, nomeadamente a maturidade psicossocial, competência social, melhor desempenho académico,

⁸ Que consultaram os seguintes autores: Baumrind, 1967, 1971; Baumrind & Black, 1967; Brar, 2003; Dornbusch et al., 1987; Hart, Newell, & Olsen, 2003; Hart, Nelson, Robinson, Olsen, & McNeily-Choque, 1998; Lamborn, Mounts, Steinberg, & Dornbusch, 1991; Nix et al., 1999; Odubote, 2008; Steinberg, Dornbusch, & Brown, 1992)

autoconfiança e menores níveis de problemas de comportamento: a ansiedade e depressão (Bem e Wagner, 2006⁹; Cardoso e Veríssimo, 2013¹⁰).

A autora Baumrind (1989, cit. por Pereira, 2007, in Brás, 2008) numa fase posterior integrou um novo modelo de estilo parental: o negligente. Neste estilo parental, os pais demonstram pouco envolvimento no âmbito das tarefas de socialização, nem monitorizam o comportamento da criança/jovem (Glasgow, Dornbusch, Troyler, Steinberg & Ritter, 1997 in Cecconello, Antoni, Koller, 2003). Este estilo está associado a baixos níveis de interação, de controle e de responsividade, e a relação parental é marcada pela indiferença e pela ausência de interações positivas (Loureiro e Pregueiro, 2021). As crianças/jovens podem adotar comportamentos marcados pela tristeza, insegurança, desorientação e podem apresentar problemas de conduta como a delinquência (Baumrind, 1989, cit. por Machado, 2007 in Brás, 2008).

Efetivamente, parece haver um forte impacto das práticas educativas no desenvolvimento psicossocial das crianças conforme refletimos acima. Dos estilos parentais apresentados destaca-se o estilo parental autoritativo pela importante influência sobre o desenvolvimento psicológico das crianças e, de forma inversa, os estilos autoritários, permissivo e negligente estão relacionados com uma maior incidência de resultados negativos no desenvolvimento destas (Cecconello, Antoni, Koller, 2003). Para além disto, e de acordo com Montandon (2005, in Flach, Lobo e Potter, 2011) as práticas educativas são influenciadas pelo contexto, pela cultura da família, bem como por períodos estáveis, de reorganização (nascimento de uma criança), ou de crise (desemprego, doença, acidentes) pelos quais passam e que produzem transformações nas relações e mudanças nas práticas educativas.

De forma conclusiva, e com base nos autores Weber, Prado, Viezzer e Brandenburg (2004 in Flach, Lobo e Potter, 2011, p. 6), os pais precisam de ter “*acesso*

⁹ Que consultaram os seguintes autores: Dornbusch, Ritter, Leiderman, Roberts, & Fraleigh, 1987; Lamborn, Mounts, Steinberg, & Dornbusch, 1991; Slicker, 1998; Steinberg, Elmen, & Mounts, 1989; Steinberg, Lamborn, Darling, Mounts, & Dornbusch, 1991.

¹⁰ Que consultaram os seguintes autores: Baumrind, 1966, 1967, 1971, 1991, 1993; Baumrind & Black, 1967; Eiden, Edwards, & Leonard, 2007; Grolnick & Ryan, 1989; Lamborn et al., 1991; Maccoby & Martin, 1983; Reitman & Gross, 1997; Steinberg, Mounts, Lamborn, & Dornbusch, 1991; Steinberg, Lamborn, Darling, Mounts, & Dornbusch, 1994)

e serem instrumentalizados com práticas que sejam eficientes para criar e manter um repertório de comportamentos apropriados, desenvolver habilidades sociais para que não falte conhecimento e afeto positivo na dinâmica familiar”.

4.1 A relação entre o desenvolvimento da criança/jovem e o seu meio social de origem: a escola versus família

É sabido que a pobreza representa um fator que exerce uma influência significativa ao nível do processo desenvolvimento cognitivo e psicossocial da criança/jovem. A investigação desenvolvida por Dearing (2008) demonstra a relação entre a pobreza, o meio social de origem e o seu impacto no desenvolvimento das crianças/jovens, tendo inferido que a pobreza extrema contribui para dar origem a problemas socioemocionais, comportamentais e cognitivos nas crianças/jovens. Partindo dos dados conclusivos da investigação levada a cabo por Dearing (2008), as crianças/jovens que crescem em contexto de pobreza apresentam uma maior propensão de desenvolverem e externalizarem problemas interpessoais como a agressão, comportamento destrutivo e hiperatividade e, ainda, de internalizarem problemas intrapessoais como a ansiedade, depressão e o medo. Para além disto, as famílias que se encontram em situação de pobreza não têm capacidade para proporcionar os recursos materiais e psicossociais suficientes para estimular o desenvolvimento das crianças/jovens. Em relação à dinâmica familiar, o autor caracteriza o exercício da função parental pela ausência de comunicação, pobreza de afetos e pela escassa participação dos pais nas atividades escolares e sociais das crianças/jovens.

Neste sentido, o desenvolvimento e a aprendizagem são processos profundamente influenciados pelo contexto social e pelas interações nele estabelecidas (Falco e Kuz, 2016), isto é, o desenvolvimento intelectual e psicológico da criança depende das condições materiais e sociais de vida das famílias. Sabe-se, pois, que a pobreza se caracteriza pela privação de recursos (económicos, sociais, culturais) indispensáveis à integração social, constituindo um obstáculo à aprendizagem e ao desenvolvimento da criança/jovem. As dificuldades no âmbito da aprendizagem sentidas pelas crianças/jovens na sua trajetória escolar estão relacionadas com a

ausência de condições de existência que lhes transmitam um conjunto de comportamentos, conhecimentos, recursos e estímulos para a sua aprendizagem escolar, havendo, portanto, uma forte relação entre as desigualdades sociais e as desigualdades educativas.

Partindo do pressuposto de que o contexto social é determinante para o desenvolvimento infantil, é interessante dar conta do contributo do autor Pierre Bourdieu sobre a relação estreita entre a socialização e a classe social de origem das famílias. Com base no autor Pierre Bourdieu (1979 in Campenhoudt, 2003), a socialização caracteriza-se pela formação do *habitus*, isto é, um conjunto de disposições e de representações incorporados pelos sujeitos e que são profundamente influenciados pela classe social ocupada pela família. Para Bourdieu (1979 in Campenhoudt, 2003, p. 169) o *habitus* define “*um estilo de vida comum ao conjunto daqueles que ocupam uma posição semelhante*”. Com base nesta teoria, o comportamento das pessoas, embora pareça ser espontâneo, é produto das suas experiências sociais. Funciona, assim, como um “princípio mediador” e como uma “bússola interna”, fazendo uma ligação entre as experiências individuais com as condições de vida, sendo estabelecida uma relação entre a realidade interior com a realidade exterior. Assim, as crianças chegam à escola e transportam consigo conhecimentos e experiências interiorizadas em consequência das interações estabelecidas no contexto familiar. Quando o *habitus* da criança (estrutura de pensamento, linguagem, comportamentos, valores, capacidade de disciplina) não está em conformidade com o padrão de educação imposto pela realidade escolar, consequentemente poderá conduzir a uma situação de abandono e/ou insucesso escolar.

No entanto, e numa perspetiva oposta da que foi acima apresentada, Bernard Lahire (2003, in Martins, 2019) considera que o património individual de disposições (o agir, pensar e sentir) construído pelos sujeitos é influenciado e condicionado por uma multiplicidade de contextos de socialização. Com base neste autor, “*não existe um habitus homogéneo e unificador universalizante que seria definidor e classificador de todas as práticas e disposições dos agentes sociais em todas as situações e campos onde os indivíduos agem*” (Lahire, 2005, p.24 in Martins, 2019,

p.66). Partindo do ponto de vista deste sociólogo, a socialização dos sujeitos é atravessada por contextos de socialização múltiplos e plurais que participam da sua produção (Martins, 2019). Pelo que, a família não está sozinha no processo de socialização, pois a escola complementa a educação ao preparar o indivíduo para assumir funções e papéis sociais (Trigueira, 1995, p.17, in Barbosa e Silva, 1997, p.38), capacitando também para o exercício de uma atividade profissional. Mas não só, também os recursos tecnológicos desempenham uma forte influência no desenvolvimento da criança/jovem.

Segundo Barbosa e Silva (1977), a massificação do ensino impõe uma uniformização cultural, sendo incompatível com as características que marcam a sociedade contemporânea, na qual predominam *“diferentes grupos socioeconômicos com competências culturais e linguísticas diversificadas”* (Almeida, 1966, p. 17 in Barbosa e Silva, 1977, p.38). Como nos elucidava Cardoso (1995), quando a relação entre a escola e a família é marcada por conflitos, sobretudo em relação aos valores e expectativas que separam os dois sistemas, pode conduzir a uma situação de rejeição da criança do ensino, levando-a ao abandono escolar. Nas problemáticas de insucesso e de absentismo escolar, o interventor social desempenha um importante papel de mediador, intervindo com o objetivo de *“desviar a criança dessa posição por forma a que se possa relacionar mais apropriadamente e produtivamente no ambiente educacional”* (Cardoso, 1995, p.10). Um dos objetivos da prática profissional do interventor social deve consistir em *“intensificar as interações e redefinir as fronteiras mais claras entre a escola e a família”*, superando os conflitos que obstaculizam o processo educativo da criança/jovem e a instauração da cooperação entre os dois sistemas (Cardoso, 1995, p.10-11).

Além disso, a promoção do sucesso escolar implica intervir com o intuito de *“criar um novo quadro material de existência, a partir do qual lhes possamos proporcionar interações diversificadas, intensas e duradouras, ancoradas em valores, regras sociais e padrões de conduta congruentes por parte dos adultos-educadores que são o seu suporte”* (Vieira, 2018, p. 182). A autora demonstra que a promoção do sucesso escolar deve passar pela transmissão de um conjunto de valores e de conhecimentos culturais à criança/jovem para que possa apropriar-se dos

conhecimentos escolares e adquirir regras que lhe permitem integrar-se com mais facilidade no sistema de ensino, visando também a sua inclusão social.

5. Enquadramento Metodológico

Após uma exposição do enquadramento teórico, no próximo capítulo pretendemos apresentar as escolhas metodológicas organizadas em torno dos principais domínios, expressamente o tipo de abordagem e de método, o objeto de estudo e os objetivos do trabalho, os instrumentos de recolha e de tratamento da informação.

No âmbito da investigação nas ciências sociais, Isabel Guerra (2002, p.125) afirma que *“a boa vontade não é suficiente para garantir o êxito do projeto”*. O desenvolvimento de um projeto de investigação requer, assim, um conjunto de processos que viabilizem esse percurso (Guerra, 2002) e que permitam o desenvolvimento e sucesso dos mesmos. Em termos metodológicos, orientamo-nos pelas fases de investigação definidas por Quivy e Campenhoudt (1998).

O estudo em causa orienta-se em torno de uma principal questão orientadora que se prende com o grau de proteção que a prática profissional levada a cabo pelo técnico gestor de caso proporciona aos menores em situação de perigo. Será que o modo de trabalho dos profissionais permite combater as situações de perigo ou, pelo contrário, os técnicos apenas efetuam uma intervenção focada na satisfação das necessidades mais imediatas das famílias, verificando-se a possibilidade da situação de perigo voltar a emergir? Depois de clarificada a questão orientadora do presente estudo, entrou-se na fase exploratória que se centrou, essencialmente, na leitura e análise de um conjunto de artigos científicos e da legislação que permitiram *“fazer o balanço dos conhecimentos relativos ao problema de partida”* (Quivy & Campenhoudt, 1998, p. 69) e que orientaram, também, a definição da problemática teórica da investigação.

Este tipo de estudo insere-se no numa abordagem qualitativa, tendo sido necessário recorrer à entrevista. Neste seguimento, propomo-nos, de seguida, a apresentar o quadro metodológico que utilizamos para a elaboração do presente trabalho.

5.1 Delimitação do objeto de estudo

O principal objetivo que traçamos para a realização do presente trabalho consiste em conhecer a intervenção desenvolvida pelo técnico gestor de caso com famílias e crianças em perigo, e pretendemos analisar expressamente as suas representações, as dificuldades sentidas na intervenção, as ferramentas e os instrumentos de trabalho em que se apoiam com o propósito de realizarem uma intervenção eficaz e, também, de detetar as mudanças que elencariam ao nível do sistema de promoção e proteção. A tônica do trabalho incidirá no processo de intervenção social e nas diferentes fases de trabalho realizadas pelo gestor de caso com o objetivo de conhecermos as suas dificuldades, potencialidades, as idiosincrasias e as vicissitudes no trabalho com as crianças, jovens e com as famílias.

Depois de esclarecermos o objetivo geral, interessa-nos também definir os objetivos específicos, nomeadamente:

- Avaliar se as diferentes fases de trabalho desenvolvidas pelo técnico gestor de caso permitem implementar uma intervenção inovadora, holística e promotora das competências parentais;
- Analisar os modos de trabalho, bem como as estratégias utilizadas na intervenção;
- Evidenciar as potencialidades e os obstáculos à prática profissional;
- Analisar se as diretrizes jurídicas que regulam o sistema de promoção e proteção permitem ao gestor de caso ter autonomia profissional para responder eficazmente aos problemas apresentados pelas famílias, e quais são as limitações que os técnicos identificam;
- Compreender se as políticas sociais, os serviços e recursos direcionados às famílias em situação de desvantagem social são suficientes para responder às suas necessidades e problemas, ou, pelo contrário, se existem lacunas em termos das respostas sociais.

5.2 O método de análise

Em termos metodológicos a investigação insere-se, essencialmente, numa abordagem qualitativa em virtude do interesse de compreender, em pormenor, a prática profissional do técnico gestor de caso no âmbito da Comissão e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo. A pesquisa qualitativa debruça-se sobre questões não quantificáveis, sendo trabalhado “*o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes*” (Minayo, Deslandes, Neto & Gomes, 2002, p. 21). Ora, a abordagem qualitativa assume como objetivo o estudo do modo como as pessoas interpretam e atribuem sentido às suas experiências, estando centrado na realidade social das pessoas, grupos e culturas (Sousa e Carvalho, 2015). Esta metodologia evidencia as particularidades de um determinado fenómeno e recorre à comunicação entre um entrevistado e um entrevistador para recolher dados e de analisá-los pela via da interpretação dos discursos.

No âmbito da metodologia qualitativa, recorreremos ao estudo de casos que compreende um método de investigação empírica e consiste “*no exame intensivo, tanto em amplitude como em profundidade, e utilizando todas as técnicas disponíveis, de uma amostra particular, selecionada de acordo com determinado objetivo (ou, no máximo, de um certo número de unidades de amostragem), de um fenómeno social, ordenando os dados resultantes por forma a preservar o carácter unitário da amostra, tudo isto com a finalidade última de obter uma ampla compreensão do fenómeno na sua totalidade*” (Greenwood, 1965, p. 331). Portanto, o estudo de casos tem como objetivo a investigação em profundidade de determinados fenómenos, sendo valorizado os discursos e as experiências dos atores sociais. Além disso, o “caso” pode ser único e individual ou podem ser múltiplos, como um grupo, uma comunidade ou uma organização (Yin, 2005).

Este método assume a vantagem de permitir o estudo de um problema em profundidade. É de notar que uma das desvantagens do estudo de caso é o de não permitir a generalização e, além disso, pode ocorrer falta de rigor na análise de dados devido ao facto das respostas serem de cariz mais subjetivo. A eficácia na análise dos dados está estreitamente relacionada com a capacidade de integração do investigador do conteúdo, sendo determinante para evitar o enviesamento da investigação.

5.3 Instrumentos e técnicas de recolha de tratamento da informação

5.3.1 O universo de estudo

Esta investigação contou com a participação de quatorze técnicas que desempenham funções no âmbito da comissão restrita de duas CPCJ do Grande Porto. As entrevistas individuais foram realizadas junto de doze técnicas de ambas as CPCJ enquanto o *focus group* contou com a participação de seis técnicas de uma das CPCJ, sendo que duas dessas técnicas não participaram nas entrevistas individuais.

Numa fase inicial, e de modo obtermos a colaboração das instituições, contactamos via telefone um conjunto de CPCJ do Grande Porto e submetemos o pedido formal através de um e-mail. Apenas uma dessas instituições nos deu um feedback ao pedido da investigação e disseram que não tinham capacidade para colaborar devido ao elevado volume processual que os técnicos têm sob a sua responsabilidade. Face a este primeiro obstáculo com que nos deparamos, decidimos continuar a apresentar o pedido a outras CPCJ do Grande Porto e a reforça-lo às instituições que já o tinham recebido. Dos pedidos que apresentamos, duas CPCJ deram uma resposta positiva e demonstraram-se disponíveis para colaborar na investigação. Utilizamos como estratégia o contacto direto através de e-mail ou telefónico com alguns técnicos que estão integrados na comissão restrita, e a nossa abordagem foi no sentido de lhe darmos a conhecer o objetivo do estudo. Esses contactos telefónicos fizeram a articulação com a respetiva CPCJ e que se dispuseram a colaborar nesta pesquisa.

5.3.2 A entrevista semiestruturada

Relativamente às técnicas de recolha de dados, optou-se pela técnica da entrevista que corresponde a um instrumento de recolha de informações ricas em detalhes, permitindo abordar, de um modo privilegiado, o universo subjetivo do entrevistado, ou seja, *“as representações e os significados que atribui ao mundo que o rodeia e aos acontecimentos que relata como fazendo parte da sua história”* (Lalanda, 1998, p.875). A entrevista pode ser definida como um *“processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informação por parte do outro, o entrevistado”* (Haguette, 2005, p.86). Assim, a entrevista corresponde a uma troca de comunicação direta entre o investigador e o

entrevistado, e segundo Quivy e Campenhoudt (1998, p. 192), este último *“exprime as suas percepções de um acontecimento ou de uma situação, as suas interpretações ou as suas experiências, ao passo que, através das suas perguntas abertas e das suas reações, o investigador facilita essa expressão, evita que ele se afaste dos objetivos da investigação e permite que o interlocutor aceda a um grau máximo de autenticidade e de profundidade”*.

Relativamente ao grau de estruturação, optou-se pela entrevista semiestruturada, sendo vantajosa para conhecer, em profundidade, a prática profissional do gestor de caso no âmbito da infância e juventude em perigo. A entrevista semiestruturada organiza-se em torno de um guião de entrevista flexível, sendo composto por um conjunto de questões abertas e fechadas a que os entrevistados respondem sem, no entanto, serem influenciados pela natureza das questões apresentadas. Ora, a entrevista é conduzida segundo os objetivos definidos da investigação e pretende-se que o entrevistado possa expor abertamente as suas percepções, emoções e valores sobre o tema em estudo. Cabe depois ao investigador *“explicar esses discursos, descodificar-lhes o sentido, interpretá-los, aproximando a definição inicial do seu objeto com o real encontrado”* (Lalanda, 1998, p.874).

A entrevista requer a construção de uma relação cordial e na qual o entrevistador deve adotar uma atitude de abertura, sendo necessário ocorrer num ambiente que seja favorável à comunicação. Numa fase preliminar, o entrevistador deverá apresentar os objetivos da investigação e assegurar ao entrevistado a confidencialidade das informações prestadas, colocando-o à vontade para responder e apresentar as suas dúvidas. Como desvantagens desta técnica, verifica-se a possibilidade de se recolher informação com pouca relevância e, por outro lado, os dados recolhidos não permitem a generalização.

A entrevista semiestruturada é adequada aos objetivos que delineamos no âmbito do presente trabalho, estando composta em duas seções, a saber: a caracterização profissional dos técnicos e as tarefas de trabalho desenvolvidas pelo gestor de caso, expressamente: a sinalização, a avaliação diagnóstica, o plano de promoção e proteção e a avaliação. As entrevistas foram agendadas conforme a disponibilidade dos técnicos e ocorreram durante o mês de junho e julho de 2021. Na

CPCJ “Y” deslocamo-nos até às instalações da instituição enquanto na CPCJ “X” realizamos as entrevistas via plataforma digital devido ao motivo da instituição estar sujeita a obras nas suas instalações. Solicitámos aos técnicos autorização para gravarmos as entrevistas, tendo sido autorizado de forma unânime pelos técnicos de ambas as CPCJ. Posteriormente, procedemos à transcrição integral das entrevistas.

Antes de procedermos à realização das entrevistas, procuramos averiguar se estavam reunidas as condições para a realização das mesmas. Na instituição onde as entrevistas ocorreram de forma presencial, das oito entrevistas realizadas, consideramos que estiveram reunidas as condições que permitiram assegurar uma comunicação sem interferências e/ou ruídos. As entrevistas foram realizadas nos gabinetes das técnicas que eram compartilhados entre mais profissionais e que se ausentaram para garantir a privacidade. Uma das oito entrevistas foi realizada com a presença de uma outra profissional que compareceu no gabinete no momento em que a entrevista estava a ser realizada, mas manteve-se em silêncio. Quanto às quatro entrevistas que ocorreram na plataforma digital, em duas ocorreram pequenos entraves relacionados com a paragem do áudio durante breve segundos, porém, consideramos que não interferiu com o desenrolar da entrevista.

5.3.3 Focos Group

Na sequência da necessidade de aprofundarmos determinados temas específicos em estudo, optou-se por recorrer à utilização de uma outra técnica de recolha de informação: o *Focus group*. Morgan (1996, 1997 in Silva, Veloso & Keating, 2014), define o *focus group* como uma técnica de investigação de recolha de dados através da discussão do grupo sobre um determinado tema apresentado pelo investigador. Na ótica de Veiga & Gondim (2001, in Gondim, 2003, p.151), o grupo focal pode ser utilizado como um recurso para compreender “o processo de construção das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos”. Ora, o *focus group* permite intensificar o acesso às informações sobre um determinado problema, como também permite gerar novas conceções e/ou a análise e problematização de uma ideia em profundidade. Este método desenvolve-se numa perspetiva dialética no qual o grupo possui objetivos comuns e os participantes devem abordá-lo como uma equipa

(Backes et al., 2011). Silva, Veloso & Keatin (2014) apresentam as características do *focus group*, e evidenciam o papel ativo do investigador na dinamização da discussão do grupo em torno de um fenômeno para efeitos de recolha de dados.

Segundo Backes et al., (2011, p. 439), o grupo focal representa um espaço de discussão sobre uma problemática que “*estimula o debate entre os participantes, permitindo que os temas abordados sejam mais problematizados do que uma situação de entrevista individual*”. Uma das vantagens da utilização do grupo focal consiste em permitir explorar as concepções e as experiências dos participantes e, além disso, pode facilitar a discussão de temas que são menos explorados ou em que pode haver opiniões divergentes. Assim, uma das vantagens deste método assenta no pressuposto de “*basear-se na tendência humana de formar opiniões e atitudes na interação com outros sujeitos*” (Backes et al., 2011, p.439). Em contrapartida e como desvantagem deste método, a discussão grupal pode reprimir determinadas posturas e/ou opiniões divergentes com os demais participantes, mas os desacordos podem ser utilizados para explorar os diferentes pontos de vista. Outra das limitações deste método prende-se com a possibilidade de ocorrerem juízos de valores do investigador e o risco das discussões serem “dominadas” por um número restrito de participantes, gerando a distorção dos resultados (Backes et al., 2011).

De modo a conseguirmos a colaboração de ambas as CPCJ nesta entrevista enviamos um pedido formal via e-mail, porém, apenas a CPCJ “X” demonstrou disponibilidade para colaborar. Uma das últimas entrevistas individuais que realizamos foi com uma das técnicas dessa instituição, e tínhamos-lhe comunicado a nossa intenção em fazer o *focus group*, e a técnica encarregou-se de articular o pedido junto do presidente da CPCJ. Consideramos que a comunicação direta com a técnica se demonstrou uma mais valia para conseguirmos a colaboração da entidade. Por seu turno, a CPCJ “Y” foi a entidade em que realizamos primeiramente as entrevistas individuais, e quando optamos por realizar o *focus group*, as entrevistas já tinham sido concluídas e não tivemos a oportunidade de comunicar diretamente a uma das técnicas, sendo que apresentamos o pedido via e-mail ao qual não obtivemos resposta.

O *focus group* foi realizado no dia 3 de novembro de 2021 nas instalações da CPCJ “X” sendo que as obras que estavam a ocorrer no momento das entrevistas

individuais já tinham sido finalizadas. Esta entrevista contou com a participação de seis técnicas, sendo que quatro das técnicas participaram nas entrevistas individuais e as outras duas não tinham participado.

5.3.4 A pesquisa documental

A pesquisa documental surge como uma outra técnica de recolha de informação que privilegiamos numa fase inicial da investigação. É uma técnica essencial no âmbito das ciências sociais, funcionando como uma fonte de recolha de informação, e que permite aceder a um conjunto de informação através da análise de documentos. A pesquisa implicou a análise de documentos sobre a prática profissional do gestor de caso, o relatório de atividades da CPCJ, a legislação, e outros textos e artigos científicos sobre a infância e juventude. Esta técnica de recolha de informação demonstrou-se importante para conseguirmos contextualizar as informações recolhidas com o guião da entrevista.

5.3.5 A análise de conteúdo

Os dados recolhidos foram submetidos ao método de análise de conteúdo que, segundo Bardin (1977, p.42), corresponde a um *“conjunto de técnicas de análise de comunicação que visam obter procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção destas mensagens”*. Esta técnica de análise permite analisar o discurso dos agentes profissionais e as suas representações sobre o objeto de estudo. Em síntese, a análise de conteúdo é concetualizada como *“uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original, a fim de facilitar num estado ulterior, a sua consulta e referência”* (Bardin, 1977, p.45).

Efetivamente, a análise de conteúdo constitui uma técnica utilizada de forma frequente nas ciências sociais e humanas, apoiando-se na análise de entrevistas relativas *“ao modo como as pessoas vivem a sua relação com os objetos quotidianos”* (Bardin, 1977, p.65). A análise categorial temática representa uma das técnicas da

análise de conteúdo que mobilizamos neste trabalho. De acordo com o autor supracitado, a análise de conteúdo temática pretende “*descobrir os «núcleos de sentido» que compõem a comunicação e cuja presença, ou frequência de aparição podem significar alguma coisa para o objetivo analítico escolhido*” (Bardin, 1977, p.105). Ou seja, as entrevistadas, as significações das respostas e a sua frequência são analisadas para obter uma melhor compreensão do objeto de estudo. A análise de conteúdo está organizada em torno de cinco domínios principais: a determinação dos objetivos da análise de conteúdo, a pré-análise, a análise do material estudado, a avaliação da fiabilidade e da validade dos dados, a análise e interpretação dos resultados.

Um dos procedimentos da análise de conteúdo temática assenta na codificação, a qual está organizada em torno da escolha das unidades de registo (escolhas das unidades), da enumeração (escolha das regras de contagem), da classificação e da agregação (escolhas das categorias). O tema é, habitualmente, “*utilizado como unidade de registo para estudar motivações de opiniões, de atitudes, de valores, de crenças, de tendências, etc*”. (Bardin, 1977, p. 106). As respostas das perguntas abertas ou fechadas que são feitas aos entrevistados servem de base para explorar o tema em estudo. Além disso, a unidade de contexto serve de “*unidade de compreensão para codificar a unidade de registo e corresponde ao segmento da mensagem, cujas dimensões (superiores às da unidade de registo) são ótimas para que se possa compreender a significação exata da unidade de registo*” (Bardin, 1977, p. 107). A definição de categorias analíticas pode ser realizada de três formas diferentes: de forma indutiva, através das semelhanças de sentido do material identificado nas unidades de análise ou nos seus elementos constituintes, de forma dedutiva derivando-as de uma teoria existente ou, então, pode resultar dos dois métodos em simultâneo. Por conseguinte, a determinação das regras de enumeração pode compreender diversos tipos de enumerações, a saber: a presença ou ausência de elementos, a sua frequência e a intensidade.

5.3.6 Identificação e caracterização dos técnicos entrevistados

Como referimos anteriormente, realizamos catorze entrevistas a técnicos que integram a comissão restrita de duas diferentes CPCJ. A aplicação do guião da entrevista constituiu o instrumento privilegiado de recolha de informação e, posteriormente, elaboramos o *focus group*. A tabela abaixo sintetiza a informação da caracterização demográfica e a experiência profissional dos técnicos.

TABELA 3 - CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DAS TÉCNICAS ENTREVISTADAS

<i>Sexo</i>	
Masculino	0
Feminino	12
<i>Habilitações Literárias</i>	
Licenciatura	9
Mestrado	3
<i>Tempo de exercício da profissão na CPCJ (anos)</i>	
Até 5 anos	7
De 6 a 10 anos	2
De 11 a 15 anos	1
De 16 a 20 anos	2

Relativamente ao género das entrevistadas, é possível observar uma exclusividade do sexo feminino. Este facto confirma a tese corroborada por Carvalho (2010) sobre a prevalência do sexo feminino no exercício da atividade profissional de Serviço Social e/ou das ciências sociais. Quanto às qualificações académicas, nove técnicas detêm uma licenciatura e três técnicas apresentam um mestrado.

Na CPCJ “Y” as técnicas entrevistadas apresentam as seguintes qualificações: uma criminóloga; duas professoras; duas assistentes sociais e três psicólogas; ao passo que a CPCJ “X” é composta pelas seguintes profissionais, a saber: três assistentes sociais, uma psicóloga e duas professoras. Além disso, a experiência das técnicas no âmbito da CPCJ é relativamente média, com a exceção de duas técnicas que têm uma experiência longa e trabalham até 20 anos na área. Note-se que as técnicas têm uma experiência profissional diversificada noutras áreas de intervenção social.

Capítulo II – As experiências e os desafios do técnico gestor de caso na intervenção no âmbito da CPCJ: análise e discussão dos resultados

1. A fase da sinalização

A sinalização corresponde à comunicação de um cidadão que tenha conhecimento de uma situação de perigo às entidades em matéria de infância e juventude: às entidades policiais, às comissões de proteção, ou às autoridades judiciais (artigo n.º 66º, nº2 da LPCJ). Assim, a instauração de um processo de promoção e proteção ocorre com a receção de uma sinalização onde estejam explanados os factos que contribuiram para colocar em risco a integridade física e/ou psíquica da criança.

Apresentamos, de seguida, os discursos das técnicas entrevistadas sobre os procedimentos que realizam aquando da receção de uma sinalização.

TABELA 4 - A DIFERENÇA DE UMA INTERVENÇÃO URGENTE DE UMA NÃO URGENTE

Categoria	Contexto na entrevista
Receção de uma sinalização Intervenção urgente e intervenção não urgente N: 12 (E 1, E 2, E 3, E 4, E 5, E 6, E 7, E 8, E 9, E 10, E 11, E 12)	<i>“Primeiro, quando eu recebo a sinalização leio a sinalização e vejo se tenho de atuar logo. Também pode acontecer que chegamos ao atendimento e percebemos que naquela situação já não existe perigo e o processo é levado a reunião para arquivar, porque o perigo não se confirma ou já não subsiste que são duas coisas diferentes” (E 1); “Depende, porque se for uma situação urgente, é imediato. Não sendo uma situação urgente, é avaliada a situação, levada à reunião de comissão restrita e aí é segue-se o processo ou verifica-se que não há perigo, não havendo perigo, o processo poderá ser arquivado, se assim acontecer” (E 3); “Quando recebemos o processo, o técnico gestor analisa a sinalização e vai proceder dependendo do conteúdo da mesma e com as situações mais urgentes. (...) O técnico gestor analisa essa sinalização, os fatores de perigo que estão elencados e procura com a maior brevidade possível contactar com a família, neste caso, os pais ou quem tenha a guarda da criança e também fazendo com a criança acompanhe os seus progenitores” (E 5); “Após recebermos uma sinalização, nós lemos a sinalização e verificamos se efetivamente existe uma situação que necessite de intervenção urgente, se assim for, podemos até fazer logo uma visita domiciliária.</i>

Se considerarmos que é uma sinalização que não despende tanta preocupação, inicialmente enviamos uma convocatória por carta normal e depois por carta registada. E se a pessoa não comparecer por fim enviamos por carta policial” (E 6); “Quando a Comissão recebe uma sinalização, essa sinalização tem que ser levada à reunião de comissão restrita para ser deliberado se instauramos o processo ou se arquivamos liminarmente. Porque às vezes há sinalizações que não há perigo nenhum e, portanto, nós arquivamos liminarmente, não vamos estar a despende recursos por uma situação que não se justifica” (E 12)

Segundo as técnicas, o procedimento que adotam aquando da receção de uma sinalização prende-se em avaliar se o conteúdo dessa sinalização se refere a uma situação urgente ou a uma situação não urgente. A situação urgente requer uma intervenção imediata pelo facto de comprometer a integridade física ou psíquica da criança e/ou por se encontrar em perigo iminente. As entrevistadas (E 6; E 9; E 4) afirmaram que, nas situações urgentes, podem convocar os progenitores e a criança/jovem para um atendimento ou, em alternativa, podem recorrer à visita domiciliária. De acordo com uma das técnicas “(...) Posso pretender fazer uma abordagem domiciliária e não querer avisar ninguém para tentar verificar se a situação corresponde à sinalização ou então posso convocar os progenitores e proceder à recolha de consentimento e realizar as diligências que achar pertinentes” (E 9, Assistente Social).

Nas situações não urgentes, os técnicos discutem em comissão restrita se estão reunidas as condições jurídicas que permitem legitimar a intervenção, isto é, se o conteúdo da sinalização remete para uma situação de perigo. Uma das técnicas entrevistadas revela justamente que: “inicialmente após receber uma sinalização normalmente discutimos na reunião se há legitimidade para a intervenção da Comissão porque ela se rege por uma determinada lei (...)” (E 8, psicóloga). Na confirmação de uma situação de perigo, e depois de recolher o consentimento, o técnico tem legitimidade para avançar com a intervenção, e no caso de não se confirmar uma situação de perigo ou de já ter sido superada, o processo pode ser arquivado. Como

revela uma das técnicas: “(...) não vamos estar a despender recursos por uma situação que não se justifica” (E 12, professora).

De acordo com as autoras Albuquerque, Santos e Almeida (2014, p.227), “a ponderação dos fatores e do nível de risco e de perigo a que as crianças se encontram determina, no contexto português, a legitimidade, ou ilegitimidade, de intervenção dos serviços sociais e judiciais de proteção e promoção à infância, bem como dos diversos profissionais que integram as equipas multidisciplinares, e nas quais o Serviço Social possui (...) um papel decisivo”. E, portanto, a avaliação do perigo e do seu dano/gravidade permite legitimar a intervenção das estruturas de proteção às crianças/jovens.

As autoras supracitadas consideram que “a opção por determinar o tipo de situações potenciadoras de perigo, em detrimento de uma concretização e descrição das características das situações de perigo constitui-se, na verdade, como um aspeto importante e inovador do sistema protetivo português” (Albuquerque, Santos e Almeida, 2014, p.235). Não obstante, e na perspetiva das autoras, as situações de perigo apresentadas na Lei de Promoção e Proteção comportam um elevado nível de discricionariedade reservada aos profissionais sociais, bem como à “*garantia de focalizar a intervenção nas causas e processos de geração de perigo e não somente nos efeitos*” (p. 235). Parece-nos, portanto, que as diferentes situações que são consideradas como perigo que estão tipificadas na LPCJP no que diz respeito às crianças/jovens servem apenas como um ponto de referência, fornecendo uma compreensão do conceito de perigo no sentido mais lato. Por outro lado, o “Guião de Orientações para os profissionais da Ação social na abordagem de situações de maus-tratos ou outras situações de perigo”, apresenta uma classificação exaustiva dos indicadores das diferentes situações de perigo. E, portanto, as dimensões de análise das diversas situações de perigo englobam os indicadores físicos e comportamentais da criança/jovem e também os comportamentos dos pais. Estes indicadores são fundamentais para que os técnicos possam classificar, distinguir e operacionalizar uma situação perigo.

1.1 Sinalização: os obstáculos apontados pelas técnicas no âmbito da sinalização

A prática profissional do técnico gestor de caso está alicerçada em referências teóricas e metodológicas que se revelam importantes para construir cenários alternativos e propor percursos de mudança (Vieira, 2017). A fase da sinalização requer instrumentos de recolha de informação pertinentes que orientem o exercício de leitura e interpretação dos problemas sociais. E, portanto, a nossa reflexão incidirá nas dificuldades apontadas pelas profissionais na fase da sinalização: será que os instrumentos de trabalho utilizados pela CPCJ permitem uma leitura compreensiva, analítica e holística das situações de perigo?

Uma das principais lacunas na fase da sinalização prende-se com a escassez de informação a respeito dos motivos que conduziram à situação de perigo da criança/jovem. Ora, a escassez de informação nas sinalizações é um problema transversal que fora relatado pelas técnicas entrevistadas e que deram conta do mesmo através de algumas conversas informais. Exemplo é o discurso de duas das técnicas entrevistadas que demonstram a necessidade de contactar a entidade sinalizadora para conseguir auferir informações pertinentes e detalhadas que lhe permitam realizar uma avaliação objetiva e sistémica. Segundo as mesmas: *“Faço o contacto com a entidade sinalizadora para obter mais dados. Por exemplo, se for uma sinalização que vem por parte da GNR por violência doméstica, em geral já está lá explanado os factos que originaram a sinalização. Se for um processo em que eu ache necessário ter mais dados da entidade sinalizadora, por exemplo, a escola, o RSI, mesmo outras pessoas da sociedade civil, faço um contacto para averiguar a gravidade”* (...) (E 4, Psicóloga); *“Quando a sinalização nos chega sem os dados que necessitamos, (...) temos que fazer diligências sumárias no sentido de conseguimos arranjar essa informação”* (E 12, professora).

Serve ainda outro exemplo exposto por uma técnica que trabalha sobretudo processos relacionados com o sistema de ensino, nomeadamente problemas como o absentismo, abandono e dificuldades escolares. Segundo a técnica, o procedimento que efetua aquando da receção de uma sinalização é o seguinte: *“Leio a sinalização e normalmente estão relacionadas inicialmente sempre com o absentismo escolar ou abandono escolar, que nem se devia dizer abandono escolar porque a escolaridade é*

obrigatória. Mas há certos alunos ou jovens que simplesmente desaparecem da escola e apesar de tentar contactos com os encarregados de educação não há feedback” (E2, professora). A técnica revela que há abandono escolar efetivo em que a CPCJ não consegue intervir e/ou apresenta dificuldades na intervenção, sobretudo quando expressa que *“há certos alunos ou jovens que simplesmente desaparecem da escola”*. Além disso, e de acordo com a referida técnica: *“(…) as informações vêm incompletas porque as escolas não preenchem o guião de sinalização devidamente, não dizem quais as estratégias que já adotaram antes de fazerem a sinalização que deve haver algumas ações que devem ter adotado para ver se conseguem reverter a situação”*.

O problema revelado pela técnica leva-nos a considerar que a escassez de informação em relação às ações desenvolvidas pela escola pode traduzir a ausência de uma intervenção educativa e de acompanhamento social às crianças e aos seus agregados familiares da parte do sistema de ensino. A carência de um trabalho de acompanhamento às crianças/jovens e às suas famílias no âmbito das escolas pode resultar da falta ou da ausência de uma equipa multidisciplinar nos agrupamentos educativos, e de profissionais de ciências sociais e humanas (por exemplo, de psicologia e serviço social) com o objetivo de acompanharem as famílias em situação de vulnerabilidade social e de invertermos determinados problemas sociais, como é o caso do insucesso e do abandono escolares.

Para além disto, uma das técnicas entrevistadas deu o exemplo de uma das sinalizações que recebeu, a qual apresenta como limitação a carência de dados concretos dos fatores que conduziram à situação de perigo. A técnica fez a leitura integral da sinalização que, por sua vez, apresenta o seguinte conteúdo: *“Criança em situação de abandono diário. Passa o dia a gritar, poderá estar em perigo. Os pais não mostram qualquer importância pela situação”*. Esta sinalização foi realizada em anonimato e apenas indicava a faixa etária da criança de dez anos. Conforme está expresso na sinalização acima, afirmar que a criança *“passa o dia a gritar”* e que *“os pais não mostram qualquer importância pela situação”* demonstra-se manifestamente insuficiente para detetar uma situação de perigo.

No âmbito da sessão de *focus group*, uma das técnicas referiu que as pessoas que sinalizam não têm conhecimento do funcionamento da CPCJ e, por esse motivo, as

sinalizações são realizadas de forma abrangente e abstrata. Segundo a mesma: “a pessoa que sinaliza muitas vezes não conhece a estrutura da CPCJ e então só relata a situação que conhece e que quer descrever. Fala de uma forma muito abrangente, não liga antes a perguntar qual é o procedimento” (E 14, professora). Partindo das narrativas das técnicas, constatamos que as sinalizações ficam ao critério das entidades sinalizadoras (individuais ou coletivas) de acordo com as suas percepções, experiências, conhecimentos e da relação com a crianças e a sua família. Pretendemos demonstrar que o trabalho do gestor de caso seria beneficiado se, no momento da sinalização, as pessoas pudessem aceder a um conjunto de informações e de critérios minuciosos que as orientassem na descrição do problema que pretendem apresentar, contribuindo para que as sinalizações cheguem às mãos dos técnicos com uma maior riqueza e detalhe de informação.

Para além disto, identificámos outro obstáculo que consiste na escassez de recursos humanos de modo a realizar uma avaliação com clareza e seriedade das situações de perigo sinalizadas. Aferimos que o número de processos atribuídos ao número total de profissionais é bastante elevado: na CPCJ “X” correspondia aproximadamente 40/44 processos para quatro técnicas ao passo que na CPCJ “Y” estavam distribuídos entre 60 a 70 processos por oito técnicas, sendo que uma dessas profissionais está em regime parcial e trabalha apenas um dia por semana. Efetivamente, esta dificuldade no acompanhamento dos processos está patente no discurso das técnicas, as quais revelaram o seguinte:

TABELA 5 - ELEVADO VOLUME PROCESSUAL NO ÂMBITO DA INTERVENÇÃO

Categoria	Contexto da entrevista
Distribuição de processos pelos técnicos Elevado volume processual	<i>“Eu tenho frequentado ações de formação da entidade nacional e já disse que fico frustrada quando nos dão a indicação dos passos que temos de seguir e eu nem metade consigo fazer, porque se tenho tantos processos, e mesmo assim, tenho dificuldade em os ter organizados, eu vou fazendo aquilo que posso. (...) É difícil, é muita papelada, muita burocracia” (E 2); “(...) Não há tempo para de forma adequada e necessária acompanhar cada família pelo exagerado número que nos é atribuído” (E 3); “São demasiados, são processos</i>

N: 11 (E 1, E 2,
E 3, E 4, E 5, E
6, E 7, E 8, E 9,
E 11, E 12)

muito complexos, com famílias multiproblemáticas. Exigem muito tempo, muita ponderação que não é possível às vezes ter a ponderação igual em todos os processos. Também há processos que não são tão complexos, não exigem tanta atenção nem tanta recolha de informação. Mas, por regra, são processos muito complexos, muito difíceis, são famílias reconstituídas, muito vulneráveis” (E 5); “Eu acho que nós para fazermos um bom trabalho devíamos de ter pelo menos metade. A qualidade da intervenção vai-se ressentir disso” (E 7); “(...) O número de processos e o processo em si exige tanto de nós que nos retira tempo para aquilo que é verdadeiramente importante, quer para a intervenção, quer para as diligências, quer para fazer os contactos com as famílias, estar com as famílias” (E 9); (...) Neste momento, vai-se fazendo o trabalho, não tão bem quanto gostaríamos com um maior acompanhamento a nível de campo, podermos fazer algumas visitas com uma periodicidade mais credenciada, podermos acompanhar mais de perto as famílias, mas vamos acompanhando e acho que tem corrido bem (E 12).

Um dos entraves para realizar uma intervenção individualizada, e com a proximidade que é necessário prestar numa relação profissional prende-se com um elevado número de processos e com a insuficiência de recursos humanos para se responder com seriedade às problemáticas em que as CPCJ intervêm. Parece-nos haver a necessidade de criar condições ao nível de recursos humanos para que os técnicos possam investir com profundidade na relação com as famílias com crianças/jovens em situação de perigo com o objetivo de superar os problemas que contribuem para a formação dessas situações.

Face ao elevado número de processos que as técnicas têm sob a sua responsabilidade, a estratégia que recorrem de modo a conseguirem organizar o trabalho e a responderem de modo apropriado consiste em priorizar os processos. Segundo uma das técnicas: *“temos de investir mais em processos que nós percebemos*

que são mais complexos, mais urgentes e mais frágeis e as outras situações são trabalhadas mais tardiamente quando são situações em que percebemos logo claramente que o risco é menor” (E 10, psicóloga).

Além disso, as técnicas demonstraram que os processos exigem tarefas de carácter administrativo que despendem tempo elevado que podia ser investido na intervenção e na relação com as famílias. Duas das técnicas entrevistadas expressam essa dificuldade, ora vejamos: *“(...) Todo o processo em si é muito burocrático, exige muitas horas sentada em frente ao computador para introduzir dados na plataforma nacional (...) O que nos retira é muito tempo para nós realizarmos outras diligências, para termos mais tempo para fazer a intervenção, para andar na rua, para fazer mais visitas (...) (E 9, assistente social); “Acompanhar cada um dos processos implica perder muito tempo no computador, isto é, cada vez que nós fazemos um atendimento, cada vez que há um telefonema, uma visita domiciliária, nós temos de passar tudo a registos, e nós não fazemos registos manualmente, é tudo no computador, e isso rouba-nos muito tempo (...) (E 12, professora)”.*

Efetivamente, a prática do interventor social deve pautar-se por valores e princípios, nomeadamente pela autodeterminação do indivíduo, reconhecendo a necessidade de ser tratado como pessoa individual e única com direitos universais (Vieira, 2017). No entanto, os interventores sociais veem-se na obrigação de cooperarem com procedimentos administrativos que exigem o registo estatístico das tarefas realizadas e que valorizam o número de processos preenchidos. Citando Isabel Vieira (2017, p.34), *“os recursos disponíveis/indisponíveis bem como as rotinas burocráticas, de manutenção e provisão, sobrecarregam as agendas dos profissionais, com tarefas repetitivas e não especializadas, sobrepondo a qualidade, deixando de parte as questões éticas e a profissionalidade, e esquecendo valores como a justiça social e os direitos humanos”.*

Neste sentido, os técnicos estão responsáveis por acompanhar um número elevado de processos com problemáticas diversas e complexas e ainda têm de informatizar os dados recorrentemente, o que pode contribuir para que o desenvolvimento de uma relação de proximidade e de empatia tenda a adquirir uma dimensão menor na intervenção, podendo contribuir ainda para mitigar uma das

características essenciais da Gestão de Casos: *“a perspectiva colaborativa e verdadeiramente participativa que exige um planeamento estratégico e um trabalho intensivo com os indivíduos, as famílias, as organizações e outros profissionais, no sentido do aumento da sua autonomia, responsabilidade e bem-estar”* (Almeida, 2013, p.36).

2. A entrevista com as famílias e crianças/jovens em situação de perigo

Partindo da Lei de Promoção e Proteção, a instauração de um processo de uma situação de perigo requer que o técnico convoque as figuras parentais e/ou representante legal para uma entrevista com o principal objetivo de recolher o *“consentimento informado”* para poder prosseguir com a avaliação da situação sinalizada. Segundo Isabel Gomes (2010, p.67), a intervenção com a família deve ser sempre precedida pelo consentimento, o qual constitui *“clara demonstração da sua vontade de modificar comportamentos e atitudes que, de forma alguma, foram promotores da situação de perigo em que a criança se encontra, e constitui também um fator de responsabilidade parental, pois a intervenção só faz sentido enquanto medida de ajuda e não de imposição”*.

Um dos momentos incipientes da intervenção prende-se justamente com a entrevista na qual os técnicos constroem uma relação profissional e realizam um conjunto de diligências, como por exemplo a recolha do consentimento para a intervenção. Parece-nos assim importante refletir sobre os valores da relação estabelecida entre o técnico e a criança/jovem e as famílias e, ainda, de compreender o modo como o atendimento deve ser conduzido.

Efetivamente, técnico gestor de caso deve guiar a sua prática profissional por princípios e valores como a liberdade, a igualdade e a justiça social. Segundo Isabel Vieira (2017), os interventores sociais são formados para atuarem como agentes de mudança e desenvolverem uma ação centralizada na pessoa para fortalecer a sua identidade, dando-lhe suporte para reconstruir os seus laços de pertença. Ora, a construção de uma relação é um importante recurso na intervenção, expressamente para dinamizar uma ação pedagógica e de empoderamento do sujeito, de

desenvolvimento das suas capacidades e competências, visando integrá-lo numa rede de relações de pertença (Vieira, 2017). É da competência do profissional estabelecer uma relação direta com a família, centrada numa *“visão positiva das capacidades da pessoa para crescer e confrontar positivamente os seus conflitos, e para promover o desenvolvimento de competências que até aí tenham estado bloqueadas”* (Bermejo, 1998, p.11 in Carvalho e Pinto, 2015, p.93).

De modo a compreender a dinâmica da relação profissional, destacamos, de seguida, os princípios e valores propostos por Biestek (1957).

TABELA 6 - CARACTERÍSTICAS DA RELAÇÃO PROFISSIONAL NO ÂMBITO DO SERVIÇO SOCIAL

Princípios	conceito
Individualização	<i>“Está relacionada com a necessidade de reconhecer cada pessoa como um indivíduo único, que tem os seus próprios direitos”</i> (Carvalho e Pinto, 2015, p.95).
Expressão dos sentimentos	<i>“Implica o reconhecimento de que as pessoas necessitam de exprimir os seus sentimentos livremente, especialmente os negativos”</i> (Biestek, 1957, 35 in Carvalho e Pinto, 2015, p.95).
Envolvimento emocional controlado	<i>“Este envolvimento deve ser acompanhado de uma capacidade e disponibilidade para responder de forma sensível e adequada aos sentimentos dos cidadãos”</i> (Carvalho e Pinto, 2015, p.95).
Aceitação	<i>“O profissional de Serviço Social aceita as pessoas como elas realmente são, incluindo as suas forças e as suas fraquezas, as suas qualidades, os seus defeitos, os seus sentimentos positivos e negativos, as suas atitudes construtivas e destrutivas, e aos mesmo tempo mantém o sentido de dignidade dos cidadãos”</i> (Biestek, 1957, 50 in Carvalho e Pinto, 2015, p.95)

Não julgamento	<i>“No processo de compreensão dos sentimentos do outro, não poderá moralizar ou julgar a pessoa em questão com a sua resposta” (Carvalho e Pinto, 2015, p.95).</i>
Autodeterminação	<i>“A autodeterminação aplicada ao Serviço Social assume que os assistentes sociais têm um papel fundamental na ajuda aos cidadãos para formarem uma opinião, tomarem as suas próprias decisões e responsabilizarem-se pelas suas ações” (Carvalho e Pinto, 2015, p.95).</i>
Confidencialidade	<i>“A confidencialidade é a preservação do sigilo da informação que diz respeito aos cidadãos no âmbito da relação profissional” (Carvalho e Pinto, 2015, p.95).</i>

Dos princípios assinalados por Biestek (1957), destacamos a individualização e autodeterminação. O primeiro valor está relacionado com a necessidade de se reconhecer as pessoas tal como elas são, considerando os seus problemas, preocupações, necessidades e capacidades (Thompson, 2009 in Carvalho e Pinto, 2015). Um dos handicaps do técnico na intervenção consiste em focalizar-se exclusivamente nas dimensões negativas da família e, expressamente, na ausência de competências e de conhecimentos para contribuir para um adequado desenvolvimento dos seus filhos. Para Davidson & Strauss (1992, in Farkas, Gagne, Anthony, Chamberlin, 2005) é importante considerar as potencialidades e as fragilidades do sujeito, o que exige efetivamente a adoção de uma atitude de disponibilidade para escutar as famílias de modo a compreender os motivos que contribuíram para a formação da situação de perigo. E, por outro lado, a autodeterminação resulta na liberdade de escolha e de participação na vida social, sendo importante envolver as famílias na tomada de decisões e na definição do seu projeto de vida.

Os estudos demonstram que a intervenção obtém resultados mais proveitosos quando as pessoas são envolvidas e participam ativamente no planeamento e na conceção do caminho que devem seguir para superarem as suas debilidades. Pelo contrário, a coerção tem um efeito de diminuição ao invés do fortalecimento da identidade (Davidson and Strauss, 1992 in Farkas, Gagne, Anthony, Chamberlin, 2005), o

que revela que a aquiescência de uma pessoa a uma intervenção social provoca a sensação de estar a ser controlada por uma entidade exterior, centrando a resolução dos problemas “fora de si” ao invés de potenciar o desenvolvimento das suas competências para enfrentar os problemas com que se confronta. Partindo do pressuposto que as famílias e as crianças/jovens devem ser um papel ativo na intervenção, interessou-nos compreender o modo como os técnicos realizam a entrevista, e as dificuldades sentidas ao nível da comunicação e na relação com as famílias. Importa assim compreender se, no âmbito da intervenção, os técnicos promovem uma reflexão conjunta, ou a intervenção apenas resulta na prescrição de um conjunto de ações que devem seguir sem, no entanto, terem participado na sua delimitação?

Na tabela abaixo apresentada encontram-se explanadas as diligências realizadas pelas técnicas no âmbito da entrevista com as famílias.

TABELA 7 - A ENTREVISTA COM AS FAMÍLIAS E CRIANÇAS/JOVENS EM PERIGO

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Entrevista Cuidados a adotar na relação e na comunicação com a família: - Informar, sensibilizar, consciencializar, promover auto-reflexão e obter consentimento numa relação empática e baseada na confiança e</p>	<p><i>“Aquando da entrevista, temos que acolher bem a família com empatia, o técnico tem que se apresentar e dizer à família porque estão na CPCJ, tem de ser bem explicado a razão para que foram convocados que se prende com uma comunicação, com uma sinalização de perigo para aquela criança ou com aquele jovem para a Comissão poder avaliar, conhecer e intervir tem que ter o consentimento de ambos os progenitores e se for um jovem com 12 ou mais anos a sua não oposição. Também são facultados os documentos, a declaração do consentimento, a declaração de informações médicas, quer para os pais quer para os jovens, os documentos de princípios orientadores - e formas de intervenção (...) Esta primeira entrevista é uma entrevista demorada, é preciso desmontar, explicar à família para sentir confiante em trabalhar com a CPCJ. (...) Pretende-se ajudar a família a ultrapassar as dificuldades que vão elencadas</i></p>

<p>promotora de empoderamento</p> <p>N: 7 (E 1, E 2, E 4, E 5, E 7, E 8, E 12)</p>	<p><i>na sinalização. Se obtivermos os consentimentos” (E 5); “(...) Começamos sempre por, nesta entrevista, falar do teor da sinalização em que dizemos que se instaurou o processo e o motivo, podemos até ler a sinalização dependendo daquilo que o progenitor ou progenitora peça para saber, se não fazemos um pequeno resumo e depois perguntamos a opinião, o que têm a dizer acerca daquele episódio ou daquela sinalização (E 12);</i></p>
--	--

As técnicas entrevistadas destacaram alguns dos aspetos que privilegiam na entrevista com as famílias. As diligências realizadas pelas técnicas na entrevista consistem em acolher a família com empatia, explicar o motivo pelo qual foram convocados para se apresentarem na Comissão e também procedem à leitura da sinalização ou, então, fazem um resumo dos principais problemas evidenciados na sinalização. A entrevista revela-se importante para recolher o consentimento, para transmitir informações legais que determinam a intervenção e, para além disso, são fornecidos documentos sobre *“os princípios orientadores da intervenção”* e também é pedido às famílias para assinarem documentos como é o exemplo da *“declaração de consentimento”*.

Como está explícito no discurso das técnicas, a entrevista é uma etapa da intervenção que serve para transmitir um conjunto de informações sobre os procedimentos legais e os princípios que servem de base ao funcionamento da Comissão. E, além disso, as técnicas consideram importante que, na entrevista, as famílias sejam acolhidas com empatia, que o técnico tenha a preocupação de se apresentar, de explicar o motivo para o qual foram convocados, devendo ser uma entrevista *“demorada”* com o principal objetivo lhes transmitir confiança em trabalhar com a comissão que pretende *“ajudar a família a ultrapassar as dificuldades”* (E 5, Assistente Social).

A entrevista com as famílias pretende promover uma reflexão conjunta relativamente às dificuldades ao nível das responsabilidades parentais, sendo que o técnico deve envolver a família na definição do plano de promoção e proteção com o objetivo de superar a situação de perigo. E, portanto, revela-se importante que os

técnicos se demonstrem capazes de promover uma intervenção focalizada nos progenitores e nas crianças/jovens, dando-lhes abertura para exporem a sua versão e a perspectiva dos problemas, e de inspirar neles a necessidade para mudar determinados comportamentos parentais que possam comprometer o desenvolvimento da criança/jovem. Revela-se importante a capacidade do técnico em proporcionar momentos de reflexão com o objetivo das famílias tomarem consciência das suas fragilidades e das potencialidades relativamente ao exercício das responsabilidades parentais.

Não obstante, as técnicas apresentaram algumas dificuldades que sentem na relação e na comunicação com as famílias no âmbito da realização das entrevistas e da intervenção. Segundo uma das técnicas: *“O problema está quando elas pensam que nós somos amigas delas. Há utentes que confundem isto, que o técnico não é inimigo, mas que também não é amigo e que temos de atuar conforme a lei e conforme o superior interesse da criança ou do jovem. (...) Se estiver a acompanhar um jovem que fales muitas vezes ou com um pai durante um ano, muitas vezes as pessoas pedem-nos um conselho, e nós temos de sublinhar que aquilo que eu lhe estou a dizer é enquanto técnico, que é para haver aquela barreira. Nós conquistamos a confiança ao longo deste tempo, agora o problema é mesmo esse, é quando eles pensam que nós somos todos amigos”* (E 1, Criminóloga). A dificuldade que a técnica se depara na relação e na comunicação com a família está relacionada com os limites que não devem ser ultrapassados numa relação de cariz profissional. Sublinha a importância de não se confundir o papel do técnico na intervenção, visto que pretende desenvolver um trabalho pedagógico e de intervir para promover a mudança social. Revela, pois, que sente a necessidade de clarificar os limites que não devem ser ultrapassados na relação com as famílias de forma a não haver confusão de papéis, isto é, para que a relação profissional não possa equivocar ou comprometer o sucesso da intervenção.

Outra das dificuldades que as técnicas enfrentam prende-se com a representação negativa que as famílias e crianças/jovens concebem sobre a CPCJ. Segundo duas das técnicas: *“O que perceciono é que, muitas vezes, quando fazemos a entrevista as crianças estão relutantes com a intervenção da comissão porque ainda há um mito de que as comissões só retiram as crianças, portanto há aqui um trabalho prévio de*

informar a criança do nosso papel enquanto comissárias e comissão, e que o nosso objetivo não é retirar, mas sim empoderar, aumentar as competências que a família já tenha, os fatores positivos daquela a família e em geral as crianças conseguem compreender, mas a primeira fase é muito de receio de que vão retirar aos pais” (E 4, Psicóloga); “Normalmente o que eu costumo fazer nessas situações é explicar ou desmistificar aquela ideia que a Comissão serve para retirar crianças aos pais, porque muitas pessoas vêm cá com essa ideia e tento trabalhar com eles ou passar a ideia de que realmente a comissão é uma instituição que visa proteger a criança mas que pode perfeitamente fazê-lo. Tenho aqui um papel de orientadora e ajudando os pais a melhorar algumas competências e não como eles pensam retirar as crianças ou puni-los como eles fazem mal. A minha opção é sempre validar o que eles já fazem bem caso exista ou então orientá-los para alterar os comportamentos que eles têm que nós consideramos que põem em risco a criança, é sempre assim que eu tenho a minha abordagem” (E 8, Psicóloga). Como está expresso no discurso das técnicas, as crianças/jovens e as suas famílias quando são recebidas pela CPCJ revelam-se apreensivas em relação à intervenção desta entidade porque concebem uma representação negativa sobre o seu funcionamento. Para contornar este obstáculo, as técnicas têm o cuidado de desmistificarem a representação de que as CPCJ só pretendem puni-los e/ou de retirar os seus filhos quando, na verdade, pretende-se intervir para evitar que isso aconteça. Parece-nos que este é um dos obstáculos à intervenção que é necessário ultrapassar num momento inicial para que os pais e as crianças/jovens se sintam confiantes em trabalhar com os técnicos da CPCJ.

Além disso, uma das técnicas referiu a estratégia que utiliza durante as entrevistas para não haver obstáculos na comunicação. Segundo a técnica: *“(...) O que é mais difícil numa entrevista com uma família é nós conseguirmos perceber e adaptar-nos e conseguirmos encontrar a melhor estratégia para cada caso. Há certos assuntos que nós fazemos perguntas diretas, como por exemplo o nascimento, salários. Às vezes temos que estar ao mesmo tempo que fazemos as perguntas, temos que dar explicações para as pessoas se sentirem mais confortáveis a darem as respostas verdadeiras, por exemplo, nas questões económicas, temos de esclarecer que não somos as finanças nem estamos aqui para fiscalizar, porque há muita gente que sabe que tem rendimentos que*

não declara. Normalmente o que acontece melhor é um discurso indireto, nós vamos abordando os assuntos, e vamos pondo a pessoa a falar deles. (...) E vamos muitas vezes percebendo a perspectiva delas, a visão que elas têm dos assuntos que também é muito importante. É muito importante tu perceberes a visão que alguém tem, o que elas sentem. (...) A avaliação tem de ser a Comissão, é importante nós percebermos a forma como as pensam e sentem e ao mesmo tempo não nos deixar influenciar por elas” (E 7, Assistente Social). A técnica revela que, no âmbito da entrevista, coloca perguntas diretas sobre determinadas questões e também faz perguntas indiretas quando os assuntos que pretende abordar possam entrar na esfera íntima e privada das famílias. A técnica considera que as perguntas de forma indireta são uma forma de colocar as pessoas a falarem sobre determinados assuntos e problemas sem que sintam o seu espaço invadido.

Por outro lado, a técnica revela o objetivo que procura alcançar com as entrevistas que consiste em motivar para a mudança e, também, na tomada de consciência dos problemas da parte dos progenitores. Segundo a técnica: *“(...) O problema está na família, e nós tentamos que as famílias percecionem e percebam o problema, porque é muito difícil produzir-se mudança quando não se é reconhecido o problema. O reconhecer o problema e o motivar para a resolução do problema é extremamente importante. Por exemplo, imagine que eu ponho uma alínea que diz que o pai tem que frequentar o CRI para o tratamento ao alcoolismo, já me aconteceu, faço o acordo, porque o acordo tem muitas alíneas, chamo a pessoa em concreto, e sou capaz de estar mais uma hora com aquela pessoa a discutir com ele, porque muitas vezes as pessoas não reconhecem que têm problemas de alcoolismo (...). Depois já são pessoas que bebem em excesso todos os dias e esses consumos excessivos já lhes começam a causar problemas familiares e eles não param com os consumos (...). E depois, sou capaz de explicar todas estas dinâmicas do alcoolismo, como é que se processa entre a pessoa que bebe, à pessoa que bebe em excesso e até às pessoas que têm problemas com o álcool. Se tem consumos excessivos, o impacto negativo que isso traz para a vida da pessoa, isto tudo para motivar a pessoa a fazer um tratamento” (E 7, Assistente Social). Conforme está explícito no discurso da técnica, um dos passos fundamentais na intervenção prende-se com a tomada de consciência dos problemas da parte das*

famílias, isto é, pretende-se que as famílias compreendam os fatores de risco relacionados com as suas condições de vida e/ou práticas parentais que possam comprometer e/ou colocar numa situação de perigo o desenvolvimento da criança/jovem. Esse exercício requer do gestor de caso um trabalho pedagógico centrado em transmitir conhecimentos às famílias sobre o impacto dos comportamentos parentais e da situação-problema que vivenciam para o desenvolvimento da criança/jovem.

2.1 Os instrumentos de trabalho utilizados pelos técnicos na intervenção

Depois do técnico recolher o consentimento que permite legitimar a sua intervenção, passa para a fase de recolha de informação no âmbito da avaliação diagnóstica. Interessou-nos conhecer os instrumentos de trabalho que as técnicas utilizam e, também, as dimensões de análise que privilegiam na fase de recolha de informação. No quadro abaixo encontram-se as respostas das técnicas sobre esta questão.

TABELA 8 -A UTILIZAÇÃO DE UM GUIÃO DE ENTREVISTA NA FASE DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Categoria	Contexto da entrevista
<p>Fase de recolha de informação</p> <p>Instrumentos de trabalho utilizados na avaliação diagnóstica</p> <p>N: 12 (E 1, E 2, E 3, E 4, E 5, E 6, E 7, E 8, E 9,</p>	<p><i>“(…) Centramo-nos essencialmente, pelo menos numa fase inicial, no que veio na sinalização, vamos ouvir as pessoas relativamente aos factos que estão explanados na sinalização e vamos fazendo a exploração do que elas nos vão transmitir (E 4); “Não, não utilizo nenhum. (...) É por isso que nas Comissões a melhor ferramenta é a experiência diversificada, que é tu poderes, para cada processo, perceberes qual é a melhor forma que tu tens para seguir para consegues chegar à tua perceção se aquela criança está numa situação de risco ou de perigo” (E 6); “Nem sempre. A comissão nacional tem um guião de facto de recolha de informação, mas é muito vasto, muito massudo que nós até nos perdemos. Eu pessoalmente prefiro seguir a minha intuição, porque à medida que vou ouvindo as pessoas, eu vou logo começando a construir uma ideia e vou direccionar a entrevista daquilo que eu quero saber face</i></p>

E 10, E 11, E 12)	<i>à sinalização e informação que eu vou recolhendo e não tenho um guião. Na primeira vez em que segui, arrependi-me porque o guião tinha aproximadamente 40 páginas, e tinha muitas questões para assinalar uma cruz e tornava-se muito enfadonho” (E 12).</i>
-------------------	---

As técnicas entrevistadas revelaram que não utilizam um guião de recolha de informação na avaliação diagnóstica. Em contrapartida, orientam-se pelos conhecimentos que foram adquirindo ao longo da sua experiência profissional para terem a capacidade de, mediante a situação-problema apresentada, perceberem a melhor forma de aturarem. E, numa fase inicial da intervenção, orientam-se essencialmente pelo conteúdo da sinalização e pelos fatores de risco que foram retratados.

Não obstante, e na opinião de uma das técnicas, o guião da entrevista disponibilizado pela CPJC é *“muito vasto”, “muito massudo”* e prefere adaptar a entrevista aos problemas explanados na sinalização, dando abertura para ouvir as famílias do que propriamente seguir o guião de entrevista. Segundo a mesma: *“Na primeira vez em que segui, arrependi-me porque o guião tinha aproximadamente 40 páginas, e tinha muitas questões para assinalar uma cruz e tornava-se muito enfadonho”* (E 12, professora). A técnica revela que a CPCJ disponibiliza um guião de recolha de informação assente numa massa volumosa de dados, ficando suscetível à sensibilidade de cada técnico o exercício de apreensão dos fatores subjacentes à formação dos problemas que afetam as crianças/jovens. Efetivamente, *“a apreensão das determinantes envolvidas na produção e manifestação das situações de perigo das crianças e jovens só se torna possível com a utilização de instrumentos de recolha de informação que auxiliem os técnicos a direcionar o seu olhar para dados objetivos, para as reais necessidades e problemas concretos vivenciados pelas crianças e suas famílias”* (Silva, 2016, p. 54). O principal contributo da utilização de um guião de recolha de informação assenta fundamentalmente em permitir evitar o carácter redutor e superficial ao nível da recolha de informação e de evitar a formulação de diagnósticos prematuros e inadequados (Silva, 2016).

As técnicas referiram que não utilizam um guião de entrevista visto que têm interiorizado os temas que lhes parecem ser importantes abordar e de recolher informação conforme a situação-problema apresentada pela família. Apesar da experiência profissional e dos conhecimentos adquiridos pelas técnicas serem um importante recurso para a intervenção, ressalvamos que a utilização de um guião de recolha de informação revela-se também fundamental de forma a realizar uma avaliação diagnóstica capaz de apreender os problemas sociais, as suas causas, e de avaliar o desenvolvimento da criança/jovem e os danos causados pelas situações que as afetam.

Para além disto, apresentamos as técnicas de recolha de informação privilegiadas pelas profissionais no âmbito da avaliação diagnóstica que se encontram explanadas na tabela abaixo.

TABELA 9 - OS INSTRUMENTOS DE TRABALHO UTILIZADOS NA FASE DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA AVALIAÇÃO DIAGNÓSTICA

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Avaliação diagnóstica</p> <p>A fase de recolha de informação: visita domiciliária e obtenção da informação pela articulação com outros serviços e instituições</p> <p>N: 12 (E 1, E 2, E 3, E 4, E 5, E 6, E</p>	<p><i>“Na fase do diagnóstico efetivamente é a fase por norma onde se fazem as visitas domiciliárias, é evidente que as visitas domiciliárias não são feitas em todos os processos até porque não é humanamente possível e até porque tu só fazes as visitas domiciliárias quando consideras pertinente para a tua avaliação deste caso em concreto (...) Porque podes estar a ser demasiado intrusiva num agregado quando não tens indício nenhum de que fazendo uma visita domiciliária essa visita te traga uma mais-valia. Agora, por exemplo, se tiveres um caso de negligência é extremamente importante fazeres uma visita domiciliária até para perceberes as dinâmicas que passam na casa daquele agregado. Agora se tiveres um processo que é aqui uma situação por exemplo de bullying das crianças na escola, secalhar não faz sentido estar a fazer a visita domiciliária”; “Normalmente quando eu passo para a parte da avaliação diagnóstica, ou seja, quando as famílias prestaram consentimento, utilizo como instrumentos de trabalho os</i></p>

<p>7, E 8, E 9, E 10, E 11, E 12)</p>	<p><i>contactos telefónicos para escolas, centros de saúde, médicos que acompanham a criança para obter informações, as visitas domiciliárias que também considero muito importante e pertinentes para perceber a dinâmica familiar, as condições de habitabilidade, etc. Depois muitas vezes faço recorrentes atendimentos com a família para ver como está a situação, portanto, vou acompanhando ao longo de tempo, não só telefonicamente, mas chamando a família cá e falando com várias pessoas que são intervenientes naquela família” (E 8); “Se for necessário fazemos uma visita domiciliária e eu acho que as visitas domiciliárias são muito importantes, eu normalmente faço sempre a visita domiciliária sem aviso prévio, e quando menos os progenitores contarem melhor, porque só assim é que nós podemos avaliar: primeiro, se há uma organização da casa, se há rotinas da casa, como é que é a dinâmica familiar, se há berros, se demoram muito tempo para abrir a porta, dá para perceber logo ali que há alguma coisa a esconder. Eu acho que é de todo muito importante esta visita domiciliária (...). Recolhemos informação junto do centro de saúde e depois temos uma noção se há perigo ali ou não, até porque, normalmente, quando fazemos estas visitas domiciliárias e de facto há algum perigo iminente, nós conseguimos perceber logo” (E 12).</i></p>
---------------------------------------	--

As técnicas entrevistadas revelaram que uma das diligências fundamentais na avaliação diagnóstica corresponde à recolha de informação sobre a condição socioeconómica e a dinâmica familiar. As técnicas afirmaram que, na avaliação diagnóstica, realizam a recolha de informação em articulação com diversas instituições e serviços, tais como as instituições de saúde, clínica, escolares e também entram em contacto com a família nuclear e alargada. Segundo uma das técnicas: “(...) O que nós fazemos na avaliação diagnóstica é recolher informação clínica e informação escolar, recolher informação de outras entidades que trabalhem com este agregado familiar, nomeadamente técnicos do RSI, ou técnicos doutras entidades que estejam a colaborar com este agregado que te podem dar algum tipo de informação para que possas avançar

na fase do processo e não teres que estar tu também a fazer essas diligências” (E 6, psicóloga).

A autora Campanini (2015, p.7) sublinha a necessidade de, na intervenção, conhecer-se a pessoa que é portadora do problema, como também *“o contexto significativo do sujeito, a partir da família nuclear e alargada deste, a fim de alcançar as relações com a rede de vizinhos e amigos, ou com as diferentes instituições e sistemas sociais com quem contacta”*. Como está expresso no discurso de umas técnicas entrevistadas, a recolha de informação está ancorada numa rede de informação diversificada, ora vejamos: *“(…) Há muitas fontes de informação a que nos socorremos dependendo das problemáticas, dos apoios e da rede que está naquele momento a apoiar aquela família e que intervêm habitualmente na mesma, não só para evitar a duplicação de dados como também para realmente simplificar a situação. Porque se uma família já é acompanhada há dois anos pelo RSI, eles têm muita mais informação do que aquela que eu vou conseguir recolher no período de avaliação diagnóstica porque já têm um conhecimento daquela família que eu em seis meses de avaliação diagnóstica não consigo secalhar ter” (E 10, psicóloga).*

Uma das técnicas entrevistadas revelou também que, no âmbito da entrevista, apresenta um conjunto de questões de modo a recolher informações relevantes. Segundo a mesma: *“Nós quando estamos a recolher o consentimento junto dos progenitores normalmente o consentimento é antecedido numa entrevista em que nós vamos perguntando quem é que habita naquele agregado familiar, qual é a relação dos progenitores com a criança, como é que é a relação entre os progenitores, onde é que trabalham, se o emprego é estável ou é instável, que tipo de habitação têm, como é que os meninos dormem, se dormem num quarto sozinhos ou se dormem num quarto com os pais, se dormem na sala, qual é o centro de saúde, quem é o médico de família (E 12, professora).* Granja e Queiroz (2011, p.237), referem justamente que o quadro de referência teórico que deve ser mobilizado no âmbito da intervenção social *“é o indivíduo no seu contexto desenvolvimental, cultural, familiar, comunitário e de trabalho”*. Partindo deste pressuposto teórico, revela-se importante recolher informação de diversos domínios da vida das famílias e das crianças/jovens, nomeadamente sobre o seu contexto habitacional, a dinâmica familiar, a vida

profissional dos pais, o domínio da saúde e, ainda, as atividade e rotinas das crianças/jovens. Estes são alguns dos domínios privilegiados na fase de recolha de informação e que fazem parte das diligências levadas a cabo pelas técnicas entrevistadas.

Para além disto, um dos instrumentos de recolha de informação utilizados pelas técnicas na intervenção consiste na visita domiciliária. Uma das técnicas relevou-nos que, na visita domiciliária, conseguem detetar se as famílias apresentam determinados problemas ao nível da organização das tarefas familiares ou da gestão da casa. Segundo a mesma: *“(...) há pessoas que são acumuladoras e aí também poderemos agilizar no sentido de se a pessoa precisa de uma cama, de um colchão, pedir aos recursos da câmara ou na comunidade, ou se pelo contrário, é uma casa completamente desorganizada e ativamos o serviço da câmara que vai lá esse serviço e diz às pessoas como devem organizar a mobília ou a roupa, ou então, também podem desfazer aquilo que não é necessário, porque há pessoas que são acumuladoras e é preciso depois retirar coisas que estão lá em casa e que não servem para nada* (E 1, criminóloga). Efetivamente, a visita domiciliária é um instrumento que permite identificar os problemas que existem no agregado familiar ao nível da organização da casa e das tarefas domésticas, permite também perceber o estado em que a habitação se apresenta, se estão reunidas as condições necessárias para garantir um espaço adequado ao desenvolvimento da criança/jovem, se pode estar, ou não, exposto a determinadas problemáticas e/ou fatores de risco no seu contexto familiar. Efetivamente, a visita domiciliária permite conhecer o contexto habitacional da família e as suas redes de socialidade, como também permite conhecer a interação entre os progenitores e as crianças/jovens e a dinâmica familiar.

Segundo Maria Pena (2015), a visita domiciliária é um espaço privilegiado de aproximação do profissional à pessoa/família e constitui também um importante instrumento de apreensão da realidade social, permitido ao técnico avaliar as necessidades e as potencialidades de uma forma mais próxima e enquadradas no contexto em que a pessoa está inserida. Além disso, constitui um instrumento importante para que o técnico possa observar a dinâmica e as relações familiares,

devendo estar atento às interações entre os elementos de modo a atender às necessidades da família como um todo (Pena, 2015).

3. As dificuldades sentidas pelas técnicas na intervenção com as famílias e crianças/jovens em perigo

Procurámos conhecer junto das técnicas as dificuldades que enfrentam na intervenção com as famílias e crianças/jovens em situação de perigo, e de conhecer também os recursos e as respostas sociais que mobilizam na intervenção com a finalidade de darem resposta aos seus problemas e de eliminar a situação de perigo. As problemáticas que nos centramos neste trabalho foram analisadas com um maior enfoque no âmbito da sessão de *focus group*.

Propomo-nos, agora, a analisar essas dificuldades, trazendo para a reflexão alguns dos casos práticos que foram apresentados pelas técnicas no decurso das entrevistas.

TABELA 10 - DIFICULDADES AO NÍVEL DA INTERVENÇÃO COM AS FAMÍLIAS

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Situação de Pobreza e de exclusão social</p> <ul style="list-style-type: none"> - Precariedade económica das famílias; - Dificuldade em promover a mudança social; - Respostas deficitárias no 	<p><i>“As dificuldades que eu sinto neste momento é assim: há famílias que estão no limite da sobrevivência, e quando são crianças muito pequenas acresce o perigo, e a dificuldade que eu sinto é que muitos aspetos da ação social não conseguem ter resposta para esta situações. (...) Quando não há meios de subsistência, depois vem a negligência, e mesmo com todo o apoio que possa existir, não conseguem ter as respostas adequadas para sair deste ciclo” (E 4); “A maior dificuldade ao nível da intervenção com a família, a primeira é logo a própria resistência da família. Se tiveres uma pessoa que já é vítima de violência doméstica há 20 anos, é muito complicado quebrares aquele ciclo, ou por exemplo se tiveres uma família negligente já é muito complicado quebrares o ciclo porque eles já consideram comum aquele tipo de comportamento (...)” (E 6); “São muitas. Há falta de recursos na comunidade, de respostas. Nós temos</i></p>

<p>âmbito das políticas públicas</p> <p>N: 4 (E 4, E 5, E 12, E 10)</p>	<p><i>famílias que ao longo dos anos já foram muitas vezes sujeitas a intervenções no âmbito da promoção e proteção e já sabem como contornar a lei ou têm estes comportamentos: dizem que sim, que sim, mas nunca fazem, por exemplo. Às vezes há casos que nós não conseguimos motivar para a mudança” (E 7); “Às vezes é a resistência das próprias famílias, outras vezes é a falta de cultura e de conhecimentos que a família tem e por isso não conseguem fazer melhor. Os recursos económicos muitas vezes também são muito limitativos, porque mesmo com os apoios sociais nós sabemos que o RSI é um valor baixo, os abonos são valores baixos e por isso, por muito que nós tentemos junto de todas as entidades que as pessoas estejam a usufruir de todos os direitos que estão consignados, muitas vezes o dinheiro não chega” (E 10).</i></p>
---	--

No quadro acima encontram-se explanadas as dificuldades sentidas pelas técnicas ao nível da intervenção que se prendem sobretudo com os poucos recursos económicos das famílias para conseguirem suprir as suas necessidades básicas e, também, a dificuldade dos técnicos em provocar a mudança social nas famílias multiproblemáticas em que os problemas se encontram profundamente instalados e têm fatores de ordem estrutural. Para demonstrar as dificuldades na intervenção com as famílias, as técnicas apresentaram alguns casos práticos que iremos apresentar de seguida de modo a obtermos uma melhor compreensão das dificuldades em torno da intervenção das problemáticas e/ou das situações de perigo.

Centrar-nos-emos, de seguida, no discurso de uma das técnicas sobre as dificuldades na intervenção com famílias em situação de pobreza. Esta é uma das dificuldades que é transversal ao conjunto das técnicas entrevistadas como podemos observar pela tabela acima apresentada.

“Eu tenho trabalhado muito com situações de bebés recém-nascidos em que estão em perigo muitas vezes pelas condições socioeconómicas dos pais, porque são jovens que já vêm de famílias multiproblemáticas em que se deparam, muitas vezes, sem-teto. Obviamente que nós enquanto comissão fazemos acordos tutelares, tentamos

apoio junto de outros familiares, só que são pessoas que necessitavam de resposta, por exemplo, de habitação. Necessitavam de resposta de apoio social, é difícil porque não têm uma morada certa. (...) E estas respostas que temos para estas famílias quase não existem e temos de institucionalizar uma criança porque não há respostas sociais para ajudar estes pais, porque não posso colocar um recém-nascido numa situação praticamente de sem-abrigo” (E 4, psicóloga).

A dificuldade apresentada pela técnica na intervenção com as famílias demonstra a estreita relação entre as precárias condições sociais e materiais de existência ao nível da formação de situações de perigo. Efetivamente, a pobreza representa um dos fatores de risco que contribui para a ocorrência de situações de negligência, de abuso e de maltrato infantil. No discurso da técnica encontram-se explícitos os fatores de risco associados ao contexto sociocultural das famílias relacionados com os maus-tratos infantis, nomeadamente: a pobreza, rendimentos insuficientes, a falta de uma habitação e a insuficiência ou ausência de suporte social.

Ora, uma das características da sociedade portuguesa prende-se com os elevados níveis de pobreza que representa um fator de impedimento de acesso às condições de cidadania, podendo conduzir as famílias para uma situação de exclusão e/ou de marginalização social. Parece-nos importante clarificar que a pobreza em Portugal afeta não só os desempregados, como também os *“grupos, famílias e pessoas pobres que não se encontram, porém, em situação de rutura com o tecido social ou, sequer, com o mercado de trabalho”* e, inversamente, *“constituem uma parte importante da sociedade e do seu cimento ideológico”* (Capucha, 2000, p.22). Partindo de Mauritti et al., (2019), a estrutura portuguesa apresenta baixos níveis de qualificações escolares e profissionais, sendo transversal ao conjunto do país, mas que é agravada em territórios de baixa densidade. Tal como referem os autores supracitados, as desigualdades sociais são muito acentuadas no contexto português, estando intimamente relacionadas com a precariedade das condições de vida das famílias. Salientamos que a escassez de recursos económicos constitui um fator que contribui para que as famílias não tenham capacidade para suportar as despesas da vida quotidiana, reduzindo as oportunidades de terem acesso a uma habitação com dignidade, segurança e privacidade, obstaculizando a possibilidade de satisfação das

suas necessidades básicas, de participarem em atividades sociais e, essencialmente, de contribuírem para um adequado desenvolvimento das crianças/jovens.

Segundo Diogo, Trevisan e Sarmento (2021, p.26), as crianças/jovens apresentam uma condição de vulnerabilidade estrutural que resulta do facto de *“necessitarem dos adultos para, desde o seu nascimento, se alimentarem, adquirirem linguagem, desenvolverem as suas capacidades cognitivas e físico-motoras e garantirem a sua inserção no conjunto da sociedade”*. Conforme é discutido na literatura (Bastos, 2015; Diogo, 2010 in Diogo, Trevisan e Sarmento, 2021; Diogo, 2018) a taxa de pobreza que apresenta os valores mais elevados refere-se ao grupo etário das crianças/jovens (0-17 anos), representando, portanto, um dos grupos mais vulneráveis à pobreza. O estudo desenvolvido por Diogo (2018, p.78), permitiu chegar a uma constatação teórica de que: *“se a taxa de pobreza infantil é maior que a taxa geral e se as crianças são pobres no seio de agregados familiares pobres, então a taxa de pobreza de agregados familiares com crianças deverá ser superior à de agregados sem crianças, como de facto se verifica”*. Efetivamente, este estudo permite demonstrar que as precárias condições materiais e sociais das famílias têm uma forte influência ao nível da formação de situações de pobreza nas crianças/jovens.

Na dificuldade acima partilhada pela técnica, revelou que tem trabalhado sobretudo processos de situações de bebês recém-nascidos, pelo que nos parece importante refletir sobre a teoria do ciclo vital da família, da fase do nascimento do primeiro filho, dos desafios e das mudanças atravessadas pela família. Partindo da perspetiva sistémica, um dos estádios que a família atravessa prende-se com o nascimento do primeiro filho, sendo que as mudanças que ocorrem prendem-se essencialmente com a *“reorganização familiar, através da definição de papéis parentais e filiais e de nova redefinição de limites face ao exterior”* (Relvas, 1996, p.75). Essas mudanças na redefinição de papéis ocorrem essencialmente em três níveis, nomeadamente: no próprio indivíduo, na relação do casal, com as famílias de origem e nas relações com os contextos envolventes mais significativos (profissional, redes de suporte social). Destaca-se uma mudança na etapa do ciclo vital da família com filhos pequenos que se prende com a transição acentuada na vida familiar, em concreto na transição da função conjugal para a função parental (Relvas, 1996).

A assunção da função parental tem como funções básicas “o apoio e desenvolvimento das crianças com vista à sua socialização e autonomia/individuação”, e também de “fornecer as condições materiais, físicas, psíquicas e sociais para o crescimento, mas também para guiar e controlar, o que pressupõe impor limites, orientar, proibir, definir regras e exigir a sua aplicação” (Relvas, 1996, p.92). É de notar que o exercício da função parental pode ser influenciado por uma diversidade de fatores, tais como a condição socioeconómica da família, as práticas educativas parentais, a qualidade da relação conjugal e, ainda, a capacidade dos progenitores de enfrentar as crises e as dificuldades.

Um dos fatores que a técnica referiu que interfere no desempenho parental prende-se com a relação estabelecida com a família alargada. Segundo a técnica: “(...) Às vezes para terem um abono ou subsídio de parentalidade é difícil, porque têm que dar um endereço de um familiar que muitas vezes estão em conflito e que gera mais problemas, muitas vezes nem sequer lhes dão os vales, prendem-lhes os valores porque já são famílias muito problemáticas” (E 4, psicóloga). Neste exemplo em concreto, a técnica refere-se a um casal de jovens que não tinha uma habitação definida para residirem, encontrando-se dependentes da sua rede familiar para lhe prestarem apoio económico e de um local onde pudessem permanecer. Com base na técnica, a relação dos progenitores com a sua família é marcada por elevados conflitos que contribuem para a perpetuação e manutenção da situação de pobreza em que se encontram.

Segundo as técnicas entrevistadas, as famílias encontram-se “no limite da sobrevivência” (E 4), os seus “recursos económicos muitas vezes também são muito limitativos” (E 10) e, por outro lado, apresentam também “falta de cultura e de conhecimentos” (E 10), o que as impede de desempenharem de forma adequada a função parental. Para além das precárias condições socioeconómicas das famílias, apresentam também baixas competências parentais, sociais e culturais, as quais constituem um obstáculo para a promoção de um adequado desenvolvimento infantil. Segundo uma das técnicas (E 4): “(...) Como são famílias que já vêm de outras multiproblemáticas os comportamentos nem sempre são os mais adequados ou são entendidos como os mais corretos”. De acordo com a teoria da vinculação, os sujeitos tendem a “reproduzir com os seus filhos os modelos de interação que marcaram a sua

própria infância, tendendo a verificar-se nas histórias familiares uma repetição transgeracional dos padrões de vinculação” (Bowlby, 1984; Bretherton, Ridgeway, & Cassidy, 1990; Speltz, 1990 in Pinhel, Torres e Maia, 2009, p. 510). Nesta linha de pensamento, um dos fatores de risco associado aos maus-tratos prende-se com a reprodução das situações de negligência e/ou de maus-tratos às gerações futuras. Tendo em consideração que os maus-tratos infantis compreendem a ausência de práticas parentais adequadas, revela-se importante que o técnico gestor de caso tenha conhecimento da história de vida da família e, também, das práticas parentais que possam ser inadequadas no exercício da função parental para que possa modificá-las.

As técnicas referiram também que não existem respostas sociais suficientes que permitam dar suporte às necessidades das famílias de modo a melhorar as suas condições materiais e sociais de vida. Segundo as técnicas: *“Há falta de recursos na comunidade, de respostas”* (E 7); *“a falta de habitação, e habitação a um valor suportado para os vencimentos de uma família não existe. E a nível de habitação social também não conseguem dar resposta, são imensos os pedidos. E é assim, essas condições socioeconómicas, e as outras questões, estão a levar muitas crianças a serem sinalizadas e colocadas em situação de perigo”* (E 4). Em consonância com o que refletimos anteriormente, a pobreza é um obstáculo que impede as famílias de conseguirem aceder a melhores condições de vida de modo a promoverem a satisfação das necessidades globais das crianças/jovens. Tal como já referimos, os escassos recursos económicos das famílias impedem-nas de acederem a uma habitação e, em termos da habitação social, não há capacidade de resposta para a elevada procura.

De acordo com a técnica (E 4), as precárias condições de vida das famílias e a dificuldade em dar resposta às suas necessidades conduz a que tenha de recorrer à institucionalização da criança/jovem de forma a protegê-la do perigo. Os dados divulgados no relatório de atividades da CPCJ do ano de 2020 apresentam as medidas de promoção e proteção, e de um universo de 11 879 medidas aplicadas, 84,7% corresponde ao apoio junto dos pais enquanto o acolhimento residencial apresenta um valor de 4,7%. Os dados divulgados revelam que a CPCJ tem trabalhado de forma a salvaguardar a reunificação familiar, embora o discurso da técnica revela a necessidade de haver um maior esforço ao nível a criação de políticas e de respostas sociais para que

a CPCJ possa acioná-las e mobilizá-las na intervenção para responder aos problemas apresentados pelas famílias e para ter condições que lhe permitam continuar a preservar a permanência da criança/jovem no seu agregado familiar.

Para além disto, as técnicas afirmaram que têm constatado uma complexidade crescente nos processos instalados na CPCJ. Segundo uma das técnicas: *“(...) verificamos é a complexidade dos processos que nos chegam, muito mais graves pelas condições socioeconómicas, muitas vezes ficam os progenitores desempregados, e depois com a falta de habitação, falta de bens económicos para fazer face às necessidades”* (E 4, psicóloga). Efetivamente, as crises políticas e económicas contribuem para um empobrecimento das condições de vida das famílias e das crianças/jovens. A complexidade nos processos pode estar relacionada com o impacto da atual crise sanitária provocada pela disseminação a nível mundial do vírus da COVID-19, tendo contribuído para fragilizar a economia, induzindo fortes consequências ao nível económico, social e familiar, como é o caso do aumento do desemprego e, conseqüentemente, das situações de pobreza.

Segundo Mauritti et al., (2019, p. 105) *“os desafios colocados à sociedade portuguesa e aos seus territórios no plano da qualificação, modernização e desenvolvimento da estrutura socioprofissional, incitam à necessidade de investimentos alargados nos domínios educativos, do emprego e da proteção social, quando ainda não ultrapassámos a situação de um incipiente estado-providência, com dificuldades acrescidas no exercício das suas funções distributivas e redistributivas”*. Corroboramos com os autores ao afirmarem que Portugal apresenta a necessidade de um maior investimento a nível da criação de políticas sociais de habitação, de emprego, da saúde e, também, da segurança social. Uma das importantes dimensões promotoras da mudança social prende-se com a criação de políticas públicas dirigidas às famílias em situação de pobreza com o objetivo de melhorarem as suas condições materiais e sociais de vida e, também, para que possam melhorar a suas responsabilidades parentais.

3.1 Absentismo e insucesso escolar

Uma das problemáticas tratadas pela CPCJ prende-se com o absentismo e o insucesso escolar que compreendem 15% (6 232 casos) das situações de perigo sinalizadas no ano de 2020. Apresentamos, de seguida, as dificuldades identificadas pelas técnicas no âmbito da intervenção com crianças/jovens que abandonaram precocemente a escola e/ou que apresentam insucesso escolar, como também as estratégias mobilizadas pelas técnicas na intervenção de forma a minimizar e/ou ultrapassar os problemas.

Na tabela abaixo encontramos as principais dificuldades apresentadas pelas técnicas na intervenção com crianças/jovens em situação de absentismo e/ou de insucesso escolar.

TABELA 11 - DIFICULDADES NA INTERVENÇÃO NAS PROBLEMÁTICAS RELACIONADAS COM A EDUCAÇÃO: O ABSENTISMO E O INSUCESSO ESCOLAR

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Insucesso escolar e absentismo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Não imposição de limites e o não seguimento de regras;- Não acompanhamento da escolaridade- Utilização inadequada de videogames:- Desvalorização da escola da etnia cigana	<p><i>“os pais cingem-se muito aquilo que eles consideram importante: os filhos terem telemóvel e estarem sossegados no quarto nem que seja até às tantas da manhã e depois não descansam o suficiente no dia seguinte para se levantarem e irem para a escola e cumprirem o que é normal nesta faixa etária, mas é a falta de competências parentais, falta de autoridade (E 2); “Acho que em relação à comunidade cigana existe ainda uma discriminação positiva entre aspas porque há uma maior tolerância em relação a certos comportamentos que vêm da sua cultura, mas que tem um impacto negativo nas suas crianças. Como por exemplo haver um absentismo escolar precoce que fazem com que vêm as adolescentes que mal sabem ler e escrever, que depois não conseguem tirar uma carta de condução e ficam logo castrados na sua possibilidade de integração social” (E, 7); “A parte do absentismo escolar connosco muitas vezes é frustrante. Porque se os pais não estão de facto motivados a que as crianças vão às aulas e não faltem, têm de colaborar connosco” (E 12); “A vida profissional agora também é muito mais exigente agora</i></p>

N: 8 (E 2, E 3, E 7, E 9, E 10, E 11, E 12, E 14)	<i>do que era antes. E os pais estão horas fora de casa. Eles não têm tempo para nada e depois chegam a casa e deixam-nos a jogar” (E 12); “Um problema que tem acontecido é estas faixas etárias de 11 anos que está ligada ao absentismo e ao insucesso é a questão dos jogos. Com esta pandemia, os miúdos dedicaram-se aos jogos de unhas e dentes” (E 13).</i>
---	---

Partindo dos discursos das técnicas entrevistadas, constatamos que as dificuldades que se confrontam na intervenção relacionam-se com as práticas educativas utilizadas pelos pais que são um obstáculo para a trajetória educativa e escolar dos seus filhos, nomeadamente: a desvalorização da escola, a falta de regras e de autoridade, a ausência de supervisão das tarefas escolares, a vida profissional sobrecarregada dos pais, como também a utilização excessiva do telemóvel e dos videogames da parte das crianças/jovens.

Uma das técnicas (E 2, professora) referiu que os processos em que intervêm são sobretudo relacionados com as crianças/jovens de etnia cigana que apresentam abandono e/ou insucesso escolar. A técnica revelou-nos o seguinte: *“Tenho muitas famílias ciganas que normalmente têm acima de três filhos ou quatro e estando todos numa idade escolar que normalmente eles não primam pela assiduidade são sinalizadas e as escolas não conseguem desenvolver ações. Eles são muito resistentes, têm uma cultura de tal forma enraizada, mesmo com a intervenção do RSI, porque praticamente todos têm o RSI, é muito difícil”*. A técnica revela as dificuldades na intervenção com crianças/jovens de etnia cigana que se prendem com a falta de pontualidade e assiduidade, sendo que faltam com frequência às aulas, conduzindo-os para uma situação de absentismo escolar. Numa entrevista conduzida pela técnica, a mãe de uma criança disse-lhe o seguinte: *“ele é cigano, não precisa da escola para nada”*. A desvalorização da escola por parte dos pais de etnia cigana representa um constrangimento que contribui para que não transmitam aos seus filhos os valores e as regras necessárias para a inclusão destas crianças/jovens na escola.

É de notar que as desigualdades no sistema educativo constituem um problema estrutural da sociedade portuguesa que se destaca pelo elevado abandono escolar

precoce e uma trajetória escolar caracterizada por desigualdades de origem social (Diogo e Diogo, 2013). Portanto, o insucesso escolar permanece como um fenómeno com uma expressão acentuada e o sistema educativo não tem criado condições para assegurar equidade na educação. Apesar das notórias mudanças e avanços consubstanciados no acesso massivo de crianças/jovens de diferentes meios sociais à escola, é de referir que a democratização escolar se tem relevado insuficiente para promover o sucesso escolar de todos, sendo que os alunos oriundos de famílias em situação de desvantagem social continuam a ser os que são mais afetados pelos problemas de absentismo e de insucesso escolar. Efetivamente, a escola elege uma única cultura passível de ser transmitida no contexto escolar que se traduz numa forma de violência simbólica para os estudantes que não a partilham no seu contexto familiar e de quem ela é estranha (Bourdieu e Passeron, 1966, 1967, in Sebastião, 2009). Um dos principais fatores explicativos das desigualdades educativas assenta no desfazamento entre a cultura familiar com a cultura escolar. Como nos elucida Sebastião (2009), o (in)sucesso escolar está intimamente relacionado com a herança cultural que o aluno transporta para a escola, sendo que tanto pode representar uma vantagem como um fator de exclusão, dependendo do nível de proximidade dos seus conhecimentos em relação à cultura escolar. Por seu turno, as dificuldades escolares apresentadas pelos alunos contribuem para despoletar desinteresse e desmotivação pelos conteúdos escolares devido a uma multiplicidade de fatores em interação, e dos quais se destacam a *“ausência de formas de comunicação e de entendimento entre a cultura escolar e as culturas populares”* (Queiroz e Gros, 1996).

Interpelámos as técnicas sobre estratégias que mobilizam no âmbito da problemática de absentismo e insucesso escolar que nos deram as seguintes respostas: *“Isto requer um trabalho de proximidade muito grande, nós temos de estar sempre a contactar com as escolas quase que semanalmente e perceber se faltou, se não faltou, conseguiu positiva, não conseguiu, recuperou notas, não recuperou notas e dá muito trabalho”* (E 12, professora); *“É encaminhá-los para os cursos profissionais”* (E 11, assistente social). Uma das estratégias encontradas pelas técnicas no âmbito do insucesso escolar consiste em estabelecer uma relação de maior proximidade com a escola e, em especial, com o diretor de turma com o objetivo de trabalharem em

articulação para superar e ultrapassar o problema de absentismo e/ou de insucesso escolar. Uma das técnicas referiu que encaminham os jovens para os cursos profissionais, sendo uma alternativa ao nível do plano educativo para que os jovens possam efetivamente concluir a escolaridade obrigatória.

Para além disso, as técnicas entrevistadas apontaram a utilização excessiva dos videogames como uma influência negativa para a trajetória escolar e educativa das crianças/jovens e, além disso, consideram que os pais não se revelam capazes para impor limites e definir regras na utilização desses jogos. Por seu turno, as técnicas consideram que o consumo dos videogames se tornou mais acentuado com o aparecimento da pandemia pelo facto das crianças/jovens estarem privadas de participarem nas atividades letivas na escola e, dessa forma, dedicarem-se aos videogames como forma de distração e de lazer.

Parece-nos assim pertinente integrar a crítica tecida por Bauman (2003) relativamente ao avanço tecnológico que pauta a sociedade moderna, induzindo mutuações nas relações humanas, na família, a nível profissional e da aprendizagem. Segundo o autor, a realidade virtual tem se instalado de forma profunda na vida quotidiana das pessoas, condicionando a comunicação face a face, de desenvolverem vínculos afetivos densos e sólidos. No contexto familiar, as relações entre os seus elementos estão a ser condicionadas pela utilização inadequada e exacerbada dos meios tecnológicos, tirando tempo para a comunicação, para a troca afetiva, de partilha de intimidade, de interação e de aprendizagem das ferramentas de sociabilidade. E, portanto, o uso inadequado da tecnologia tem induzido consequências nas relações sociais e familiares, mas também no processo de aprendizagem. Segundo o autor (2003, p.88), *“quanto mais atenção humana e esforço de aprendizagem forem absorvidos pela variedade virtual de proximidade, menos tempo se dedicará à aquisição e ao exercício das habilidades que o outro tipo de proximidade, não virtual, exige”*. Um dos pressupostos da aprendizagem assenta na interação com um adulto de modo a transmitir à criança/jovem um conjunto de conhecimentos, de saberes e de valores para, posteriormente, poder ser autónoma (Meirieu, 1998). Não obstante, a interação social parece estar a ser limitada pelos meios tecnológicos que têm ocupado progressivamente um espaço central na educação das crianças/jovens.

A utilização inadequada dos videogames interfere na trajetória escolar das crianças/jovens, desde logo porque despendem muito tempo que podiam dedicar às tarefas escolares e, além disso, interfere também na capacidade de cumprirem as rotinas e os horários para frequentarem as aulas. Uma das técnicas referiu justamente que: *“não descansam o suficiente no dia seguinte para se levantarem e irem para a escola”* (E 2). A falta de descanso pode conduzir a dificuldades de concentração, e diminuir o aproveitamento escolar.

Para além das características evidenciadas na literatura científica sobre o insucesso escolar que se exprimem na incompatibilidade da cultura familiar com a cultura escolar, os videogames são também outro obstáculo no combate a esta problemática.

3.2 Violência Doméstica

Aferimos junto das técnicas as suas perceções e as dificuldades sentidas relativamente à problemática de violência doméstica que representa a principal situação de perigo comunicada em 2020 – 32,1 % (13 363) dos casos. As técnicas revelaram as dificuldades que se confrontam na intervenção ao nível da violência doméstica que, por sua vez, encontram-se explanadas na tabela abaixo apresentada.

TABELA 12 - DIFICULDADES NA INTERVENÇÃO NO ÂMBITO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Violência doméstica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de diagnóstico; - Dificuldade de intervir com as vítimas de violência doméstica 	<p><i>“Relativamente à questão da violência doméstica, é preciso que as vítimas assumam que são vítimas e é preciso realmente alterações no enquadramento legal para serem distinguidas as situações de violência doméstica das situações de casos pontuais e serem bem distinguidas essas situações. Em termos de respostas, ser afastado o agressor em vez de ser a vítima em tempo útil, não é esperar que o tribunal decida. Não há soluções perfeitas, há aqui muitas questões que têm de ser trabalhadas”</i> (E 10); <i>“A violência doméstica pode ser de baixo risco, de médio ou alto, pode ser assim classificado. E nós sabemos que independentemente disso, as situações são todas</i></p>

<p>N: 9 (E 1, E 4, E 7, E 9, E 10, E 11, E 12, E 13, E 14)</p>	<p><i>encaminhadas para a CPCJ desde que haja menores. Mas se calhar devia de haver uma estrutura que pudesse trabalhar as situações que pudessem ser consideradas baixo risco e não chegaram até aqui. Muitas vezes um baixo risco hoje pode ser um risco elevado amanhã” (E 9).</i></p>
--	---

Uma das questões que as técnicas colocaram relativamente à violência doméstica prende-se com a dificuldade de diagnóstico dessas situações, uma vez que recebem situações muito abrangentes de violência. Segundo uma das técnicas: *“De acordo com o enquadramento legal atual um desentendimento entre duas pessoas que coabitam independentemente de estarem casadas ou viverem em união de facto é considerado violência doméstica. Um desentendimento que pode ser com violência física ou violência psicológica. (...) Eu tenho uma situação por exemplo de violência doméstica há mais de 20 anos. Mas também há muitas outras situações isoladas e pontuais que é apenas aquele episódio, e como foi chamada a polícia e foi relatado aquele episódio e são cônjuges ou análogos, foi logo classificado como violência doméstica” (E 10, psicóloga).*

A técnica deu o exemplo de uma situação que acompanhou de violência doméstica, mas, que no fundo, considera ter sido erradamente classificada, visto que remete para uma situação de agressões mútuas entre os cônjuges. Segundo a mesma: *“Há alguns anos atrás um casal desentendeu-se (...). Os dois, no fundo, agrediram-se mutuamente. E a meio da discussão, eu peço um carro para correr para lá, haviam três crianças pequeninas e eu fui a correr para lá. Cheguei lá com a polícia, separei-os e ela foi para uma casa abrigo, ao fim de uma semana estava em casa. Ela era vítima de violência doméstica? No fundo foi um desentendimento entre os dois”.* O discurso da técnica revela que as situações de violência doméstica recebidas pela CPCJ abrangem situações de violência muito abrangentes, podendo tratar-se de situações duradouras de violência doméstica, até situações de desentendimento entre os cônjuges. Não obstante, uma situação de desentendimento pontual pode evoluir e ser perpetrada frequentemente na relação entre os cônjuges, devendo também ser analisada com seriedade pelas técnicas.

No artigo 152º do Código Penal Português (CPP) está explícito os comportamentos e as situações que se entendem como violência doméstica, que compreendem os actos realizados por “(...) *quem de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privação da liberdade, ofensas sexuais ou impedir o acesso ou fruição aos recursos económicos e patrimoniais próprios ou comuns: a) ao cônjuge ou ex-cônjuge; b) a pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação; c) a progenitor de descendente comum em 1º grau; ou d) a pessoa particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, saúde, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite”; e) a menor que seja seu descendente ou de uma das pessoas referidas nas alíneas a), b) e c), ainda que com ele não coabite*”. Efetivamente, a violência doméstica pode compreender uma variedade de situações de violência (física, emocional, psicológica), de agressões ou até mesmo de desentendimento conjugal.

Por sua vez, as técnicas consideram que o enquadramento legal não se demonstra capaz de proteger as vítimas nem se revela eficaz na problemática de violência doméstica. Segundo as mesmas: “*não vejo para já um enquadramento legal mais protetor para a situação das vítimas, porque são normalmente as vítimas que são mais vitimizadas ainda, porque realmente abandonam o lar, são as que têm de fugir no fundo, têm que se afastar da situação de perigo e da violência doméstica porque as coisas não estão feitas de forma a que sejam elas as protegidas. Tem que se esperar que o tribunal atue para depois o tribunal repor a normalidade relativamente à situação. E, portanto, esta proteção às vítimas não é feita de forma eficaz*” (E 10, Psicóloga); “*Geralmente é a vítima que tem de sair de casa, e eu costumo dizer que ela é duplamente vítima: é vítima porque sofreu violência doméstica, ou emocional, ou psicológica ou física, e depois é vítima porque tem de abandonar a casa dela ou ir para uma casa abrigo enquanto o agressor geralmente ele fica*” (E 11, Assistente Social). A estratégia de intervenção que é mobilizada nas situações de violência doméstica consiste no abandono da habitação pela vítima e, contrariamente, o agressor permanece no mesmo lugar de residência. Não obstante, a Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro com as devidas alterações de 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2020, 2021 apresenta as medidas de coação

urgentes nas situações de violência doméstica aplicadas ao agressor, tal como por exemplo: c) *“Não permanecer nem se aproximar da residência onde o crime tenha sido cometido, onde habite a vítima ou que seja casa de morada da família, impondo ao arguido a obrigação de a abandonar”*; d) *“não contactar com a vítima, com determinadas pessoas ou frequentar certos lugares ou certos meios, bem como não contactar, aproximar-se ou visitar animais de companhia da vítima ou da família”*. Embora estas medidas estejam definidas do ponto de vista legislativo sobre a intervenção efetuada numa situação de violência doméstica, não significa necessariamente que sejam colocadas em prática. Parece-nos assim que uma das dificuldades na intervenção ao nível da violência doméstica prende-se com o cumprimento da medida de coação de afastamento do agressor.

Por outro lado, as técnicas apontaram uma dificuldade na intervenção em relação à violência doméstica que se prende com o comportamento da vítima de desculpabilização da conduta do agressor, sendo que esse comportamento pode comprometer a segurança da própria família e, em concreto, das crianças/jovens. Apresentamos, de seguida, alguns exemplos e casos práticos que as técnicas foram retratando ao longo da sessão de *focus group*.

“Houve uma mulher que me disse que preferia que ele lhe batesse do que ele não lhe ligasse, nunca mais me esqueci” (E 11, Assistente Social);

“Numa situação que nós acompanhamos, eles tinham condições económicas para se separarem, eram empresários. Eles agrediam-se mutuamente e tinham capacidade económica para sair de casa e não faziam isso” (E 9, Assistente social).

“Nós tivemos uma situação, o casal era alcoólico, uma situação gravíssima de maus-tratos sexuais, de violações. Da parte do companheiro para ela, inclusive até as filhas eram maltratadas. A senhora, no dia em que foi decretado pelo tribunal o afastamento dele, ela foi chamá-lo para dormirem os dois juntos na mesma casa” (E 9, Assistente Social).

“Eu tive um caso muito recente, são quatro filhos de um testemunho muito emocional da mãe e da filha mais velha a pedirem ajuda, claramente vítima de violência doméstica há 20 anos. A filha mais velha a assistir a tudo, há um dos filhos que também

é maltratado porque ele acha que não é filho dele, há problemas de alcoolismo também aqui. Ela pediu-me ajuda, acionamos tudo o que era necessário, mas ela não queria ir para a casa abrigo, e eu sugeri apenas o afastamento dele (...). Eu própria fiz um e-mail de urgência para o DIAP para eles pegarem no processo mais urgente para ser aplicada a medida de afastamento do marido e ela foi lá e não quis prestar declarações, nem ela nem a filha. (...) ele está em tratamento neste momento, articulei com o Centro de Saúde, mas já não é nem o primeiro nem o segundo nem o terceiro tratamento. E é uma situação muito complicada porque eles têm um envolvimento muito grande com a mãe, portanto, não vai ser nada fácil gerir isto. E depois o nosso trabalho também fica equivocado, as diligências que nós fazemos nestes casos, o tempo que perdemos, acionamos outros mecanismos, articulamos com outros serviços, e depois, voltamos à estaca zero. A sinalização chegou porque o miúdo que tinha 11 anos reportou à diretora de turma que tinha medo que a mãe morresse. Esta senhora é autónoma financeiramente, tem o trabalho dela” (E 11, Assistente Social).

Uma das dificuldades que as técnicas partilharam no âmbito da violência doméstica prende-se justamente com o retorno das vítimas para o agressor, permanecendo num relacionamento em que compromete a sua integridade física e moral, podendo colocar em perigo as crianças/jovens. Será que a medida de afastamento do agressor revela-se suficiente para superar o problema, se o estado emocional da vítima se mantiver numa profunda vulnerabilidade, fragilizado, de baixa autoestima e de dependência da relação de violência? Não obstante, a medida de proteção que se prende com o afastamento do agressor é acompanhada por um tratamento psicológico prestado pela APAV à vítima, sendo necessário para a sua recuperação psicológica.

Além disso, os exemplos ilustrados pelas técnicas revelam que a violência doméstica não ocorre apenas nos agregados familiares em situação de pobreza, mas podem ocorrer em famílias de diferentes classes sociais e/ou com elevados recursos económicos. Os exemplos que foram retratados pelas técnicas demonstram que, em algumas das situações, as vítimas estavam inseridas no mercado de trabalho. Efetivamente, há um conjunto de fatores que contribuem para que as vítimas permaneçam na relação com o agressor, fatores esses que não dependem

exclusivamente da sua condição financeira para conseguirem desvincular-se desse relacionamento.

A APAV (2010) apresenta um conjunto de fatores de risco relativamente aos elementos envolvidos na violência doméstica. Em relação à vítima, consideram os seguintes fatores de risco: do sexo feminino com pessoas vulneráveis à sua responsabilidade; personalidade desajustada à realidade do agressor; consumidora dependente de substâncias psicoativas; doença física e/ou mental, ou deterioração cognitiva fisiológica; apresenta uma história de maus-tratos na infância e/ou antecedentes de vitimização; características físicas vulneráveis; dependência física ou emocional relativamente ao agressor; dependência de recursos económicas relativamente ao agressor; baixo nível educacional; situação de isolamento social e habitar em condições precárias. E, por sua vez, os fatores de risco de um agressor compreendem as seguintes situações: sexo masculino e jovem; dependente de substâncias psicoativas; doença física ou mental; personalidade imatura e impulsiva, baixo autocontrolo e baixa tolerância às frustrações, apresentando grande vulnerabilidade ao stress, baixa autoestima, expectativas irrealistas e indiferença ou excessiva ansiedade face às responsabilidades perante a vítima; carências socioculturais e económicas; estar desempregado ou, inversamente, tem uma vida profissional muito intensa; antecedentes de comportamentos desviantes; apresenta antecedentes pessoais ou familiares de vitimização; não consegue admitir que a vítima está a ser maltratada e que precisa de tratamento clínico, e é inexperiente em termos de prestação de cuidados. Os fatores de risco propostos pela APAV são importantes preditores do perfil do agressor e da vítima na problemática de violência doméstica, embora seja necessário reconhecer que possam efetivamente concorrer outras situações e/ou fatores para a emergência deste problema para além dos que estão representados.

Parece-nos relevante apresentar a teoria do ciclo de violência proposto pela psicóloga Lenore Walker, no ano de 1979, com o objetivo de melhor compreender o motivo pelo qual a vítima demonstra resistência e dificuldade em separar-se do agressor. De acordo com a autora, a violência doméstica compreende um sistema circular cujas dinâmicas se manifestam em três fases distintas: o aumento da tensão, o

ataque violento e a lua de mel (Marques, 2018). Este ciclo permite compreender o motivo pelo qual as vítimas permanecem numa relação violenta e não se conseguem desvincular mesmo sendo violentadas.

Na primeira fase inicial deste ciclo ocorre o “aumento da tensão”, em que o agressor adota um conjunto de comportamentos que reportam para situações de violência que compreendem um ambiente de perigo para a vítima, despoletando discussões. Segundo os autores supracitados, o comportamento da vítima nesta fase consiste em procurar acalmar a situação, evitando encontros, “(...) pois acredita na possibilidade destas medidas poderem diminuir ou conter a tensão do agressor” (Paulino & Rodrigues, 2016 in Marques, 2018, p. 13).

Após o clima de tensão estar instalado, ocorre a fase do ataque violento, marcado por situações de violência em que “o agressor descarrega todas as tensões acumuladas, agredindo a vítima através de agressões físicas” (Paulino & Rodrigues, 2016, p. 45 in Marques, 2018, p. 13). Estas situações de violência podem adquirir repercussões de extrema gravidade, verificando-se a possibilidade dessas situações de violência tenderem a aumentar de frequência e de gravidade e podem culminar no homicídio.

Depois da fase do ataque violento, o agressor adota uma atitude de desculpabilização perante a vítima, adotando uma estratégia de arrependimento, dando-lhe afeto e faz-lhe promessas de mudança de comportamento e de conduta. A terceira fase deste ciclo designa-se como fase do apaziguamento e de lua-de-mel em que a vítima acredita na mudança do agressor. Não obstante, o passar do tempo propicia o aumento do risco e do perigo para a vítima, deixando-a mais vulnerável e sem capacidade para reagir, sentindo-se impotente para quebrar o ciclo de violência (Paulino e Rodrigues, 2016 in Marques, 2018). Efetivamente, esta teoria permite compreender que “o agressor assume um comportamento intencional com o propósito de controlar e exercer poder e autoridade sobre a vítima, levando a mesma a uma situação de fragilidade, de desvalorização pessoal, medo e de baixa autoestima, tornando-se vulnerável e incapaz de recorrer a ajuda com receio de represálias várias ou, muitas vezes, o único suporte económico que têm” (Marques, 2018, p. 18).

Por outro lado, as técnicas afirmaram também que o objetivo principal da intervenção na violência doméstica consiste em salvaguardar a segurança da criança/jovem e, ainda, de protegê-las da situação de violência que estão a participar no contexto familiar. Apresentamos, de seguida, os discursos das técnicas em relação à exposição das crianças/jovens nesta problemática.

“Também tem a ver com a situação de perigo das crianças, porque uma situação que pode ser de médio ou alto risco pode envolver menos as crianças do que uma situação de baixo risco em que as crianças estão constantemente a viver com aquilo. Isso também é relativo relativamente ao perigo que as crianças podem ter nessa situação” (E 10, Psicóloga)

“Até pode ser uma situação de baixo risco e é muito mais gravosa para as crianças sendo constante do que até uma situação de risco elevado” (E 9, Assistente Social)

“Já trabalhei uma situação de médio risco em que as crianças não estavam presentes nunca, as crianças nem sequer sabiam. Tem de ser mesmo individualizada a intervenção em cada situação” (E 10, Psicóloga)

Uma das dimensões que as técnicas têm de estar atentas ao nível da problemática de violência doméstica prende-se com a exposição da criança/jovem à situação de violência no seu contexto familiar, isto é, se a criança/jovem estão a ser envolvidas nessa situação, ou se estão afastadas, não conferindo perigo para a sua segurança e bem/estar. Como está explícito no discurso das técnicas, a violência doméstica pode ser classificada de baixo, médio e alto risco e, portanto, é necessário perceber a exposição da criança/jovens, pois o objetivo primordial da CPCJ é de intervir nas situações em que as crianças/jovens se encontram em perigo.

3.3 Alienação Parental

Outro dos problemas apresentados pelas técnicas na sessão de *focus group* prendeu-se com a alienação parental. Este foi um dos problemas identificados pelo conjunto das técnicas relativamente às dificuldades em promover mudança relativamente às competências parentais. Apresentamos, de seguida, os discursos das

técnicas onde contém a percepção das mesmas sobre a problemática da alienação parental.

Categoria	Contexto da Entrevista
<p>Alienação Parental</p> <p>- Conflitos entre os progenitores ao nível da função parental</p> <p>N: 6 (E 1, E 4, E 7, E 9, E 11, E 13)</p>	<p><i>“Daquilo que eu tenho de processos, a maior dificuldade que eu tenho ao nível da alteração de comportamentos é quando há relações conflituosas interparentais, quando há separações. Do que eu tenho, há uma grande dificuldade de haver alteração, estas guerras são guerras que vão até ao fim e aquilo são situações mesmo graves que só um tribunal para resolver” (E 9); “Eles esquecem-se de pensar nos filhos, preocupam-se nas guerras entre eles, e esquecem-se que há ali crianças no meio, que não deviam de estar completamente alheias aquilo tudo” (E 11); “Tenho uma situação que houve alteração de comportamentos, mas a alteração foi: eles deixaram-se simplesmente de falar um com o outro. Cumprem o que está na ata e está feito. (...) Quando isto acontece, há sempre alienação parental” (E 9); há coisas mal resolvidas, e depois, muitas vezes, há dificuldade de partilhar, porque o filho é dos dois, e têm de perceber isso. Porque a criança tem direito a estar com o pai e tem o direito com a mãe. E eles muitas vezes não compreendem isso. Tudo serve para exacerbar o conflito existente, não passam informação um ao outro” (E 13).</i></p>

Partindo da perspetiva sistémica, a família constitui um sistema aberto em constante processo de interação e desenvolvimento (Severino, 2012), revelando que *“todas as partes componentes do sistema estão interligadas e, portanto, todos os processos conjugais são produto do sistema final e não resultado único do comportamento de cada cônjuge”* (Ribeiro, 2002, p.68). E, portanto, a perspetiva sistémica compreende o conflito conjugal como um produto do sistema total, considerando que cada elemento detém uma história de vida e uma família com determinadas características específicas.

A rutura nos casamentos pode ser motivada pelo conflito e, também, pela falta de comunicação. Segundo os autores Santos e Cunha (2004), o conflito conjugal manifesta-se habitualmente através de comportamentos marcados pela agressividade, ameaça, insultos e, também, pela agressão, quer seja física, psicológica, verbal ou o conjunto das três. Efetivamente, o divórcio é considerado um acontecimento de vida stressante, derivado *“pela perceção de fracasso e pela existência de filhos, quer pela ligação ao ex-cônjuge, e pela mudança do estilo e padrão de vida”* (Severino, 2012, p.46). Este fenómeno pode ser interpretado pelos filhos como uma rutura parental, despoletando sentimentos de rejeição, abandono, culpa, raiva e insegurança (Severino, 2012). Os estudos levados a cabo por Ahrons (1980) e por Wallerstein e Kelly (1980) demonstram que não é o divórcio por si só que causa transtorno na vida dos filhos, mas sim as circunstâncias específicas da separação, ou seja, a perda de um progenitor, o conflito entre os pais e a qualidade de vida após a separação (Cartes & MacGoldrick, 2008, p.298 in Severino, 2012, p. 51).

Tal como fora retratado pelas técnicas, uma das dificuldades ao nível das responsabilidades parentais de progenitores separados prende-se com os conflitos entre ambos, sendo que os transportam para a relação com os filhos, instrumentalizando-os como meio de exprimir esse conflito, sem refletirem sobre as consequências que a violência na relação pode exercer no desenvolvimento da criança/jovem. Como nos elucida Severino (2012, p.67-68), no exercício da parentalidade, *“(…) o interesse dos filhos deve ser sempre privilegiado, procurando que as condições psicológicas, materiais, sociais, e afetivas fundamentais no desenvolvimento harmonioso estejam asseguradas”*. Não obstante, o conflito que se instala entre os progenitores nem sempre permite responder de forma adequada às suas responsabilidades parentais, justamente porque as crianças/jovens acabam por serem envolvidas nesse conflito. As técnicas revelaram que os pais apresentam dificuldades em fazer um trabalho de cooperação ao nível das responsabilidades parentais relativamente à organização dos horários e rotinas da criança/jovem, e até ao nível de questões aparentemente simples como o vestuário. Como refere uma das técnicas: *“Tudo serve para exacerbar o conflito existente (...)” (E 13)*.

Nesta problemática, o gestor de caso desempenha um importante papel de mediação, visando reduzir os conflitos ao nível das responsabilidades parentais com o objetivo de promover o bem-estar da criança/jovem. E, portanto, o papel de mediador resulta num “processo informal, sem litígio, que tem por objetivo ajudar as partes em controvérsia ou disputa a alcançar aceitação mútua e concordância voluntária” (Grunspun, 2000, p.13 in Severino, 2012, p.59).

3.4 A Medida de RSI e o seu contributo no âmbito do plano de inclusão social das famílias

As técnicas entrevistadas demonstraram que uma das debilidades na intervenção assenta na escassez de recursos e de políticas sociais no combate às situações de pobreza e de exclusão social que impedem as famílias de acederem a condições de vida que lhes devolvam a dignidade, que permitam satisfazer as suas necessidades básicas para que possam exercer a sua função parental de forma mais adequada (ver ponto 2.2). Partido desta dificuldade que fora apresentada nas entrevistas, explorámos este tema na sessão de *focus group* relativamente aos mecanismos e às respostas sociais que as técnicas consideram ser necessárias implementar de modo a melhorar as condições sociais e materiais das famílias. As técnicas exprimiram a sua opinião sobre medida de RSI e da ausência de um plano de inserção social junto das famílias beneficiárias desta medida, o qual contribui para agravar a situação de pobreza e de exclusão social em que as famílias se encontram submersas. Na tabela abaixo apresentada encontra-se expressa a opinião das técnicas.

TABELA 13 - MEDIDA DE RSI: CONSTRANGIMENTOS IDENTIFICADAS PELAS TÉCNICAS

Categoria	Contexto da Entrevista
Medidas de apoio social às famílias - O rendimento social de inserção e as suas limitações	<i>“Eu acho que as famílias beneficiárias de Rendimento Social de Inserção só deviam de ser dispensadas da inserção no mercado de trabalho se realmente tivessem problemas de saúde. Se não tiverem problemas de saúde, deviam de trabalhar em favor da comunidade, recebem prestações muitas vezes elevadas e também tem de haver uma contrapartida. Devia de ser proposto às pessoas fazer, e se não</i>

<p>N: 5 (E 9, E 11, E 12, E 13, E 14)</p>	<p><i>aceitassem, suspendiam ou cancelavam as prestações, porque aí já aceitavam de certeza absoluta” (E 9); “O que esteve na génese do que era na altura o rendimento mínimo garantido, o que teve na génese deste apoio, eu concordo, mas tinha de haver uma filtragem muito fidedigna das situações, só mesmo para aquelas famílias que necessitam, e a cumprir uma data de requisitos e um acordo de inserção feito que não cumprissem era cortado o rendimento. Agora não é dar sem controle” (E 11); “Eu acho que essa medida se tornou uma medida perversa ao longo desses anos todos” (E 9); “Tem de haver mais medidas de apoio aos que não têm RSI, e há aquela pobreza encoberta, não dão a cara nem procuram” (E 11); “Não há perspectivas deles, eles próprios não têm ambições” (E 13).</i></p>
---	---

O Rendimento Social de Inserção constitui um instrumento de combate à pobreza e à exclusão social que visa *“assegurar às pessoas e aos seus agregados familiares recursos que contribuam para a satisfação das suas necessidades mínimas e para o favorecimento de uma progressiva inserção social, laboral e comunitária”* (Cantante et al., 2020, p.3) e pretende promover *“o aumento das competências pessoais, sociais, educativas e profissionais dos seus beneficiários”* (Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho: 2081). A medida de RSI constitui uma *“prestação pecuniária mensal que é concebida às famílias e aos indivíduos que vivam em situação de grave carência económica e que façam prova de que possuem determinadas condições de atribuição”* (Santos e Marques, 2014, p.39). Para além da prestação pecuniária, a medida de RSI contempla um programa de inserção com o objetivo de promover a integração social dos seus beneficiários, representando concomitantemente uma dimensão estruturadora da medida e o seu principal desafio (Branco, 1999 in Gomes, 2010, p. 29).

O programa de inserção compreende um *“conjunto de ações estabelecido por acordo entre os núcleos executivos dos NLI¹¹ e os titulares do direito à prestação de RSI*

¹¹ Núcleo Local de Inserção

e membros dos respetivos agregados familiares, no sentido de criar, de acordo com as respetivas situações, condições facilitadoras do acesso à sua autonomia social e económica” (Relatório de execução de RSI 2009, p.5). Este acordo é celebrado entre o profissional que acompanha a família, neste caso, o técnico gestor de caso/Assistente Social, e o titular da prestação. Neste sentido, o acordo assinado com a família está orientado para a promoção da inserção socioprofissional e, portanto, a tônica do programa de inserção social não se centra exclusivamente no apoio financeiro, mas pretende também dar suporte ao nível das *“tarefas de desenvolvimento assentes na procura de novas formas de articulação entre o económico e o social no quadro das comunidades territoriais”* (Branco, 1999, sp, in Gomes, 2010, p. 29).

Este programa de inserção pretende promover a integração social dos beneficiários em múltiplos domínios como no *“mercado de trabalho, na formação profissional e qualificante, na de trabalho, e nas atividades de utilidade social e comunitária e de autonomização”* Branco, 1999, sp, in Gomes, 2010, p. 30). Um dos benefícios da medida de RSI consiste na *“contratualização das relações entre o beneficiário e a sociedade”* (Gomes, 2010, p. 30) e, também, no compromisso com a inclusão social das pessoas que se encontram em rutura com o mercado de trabalho.

Depois de enquadrarmos a medida de RSI do ponto de vista legal e jurídico, parece-nos agora revelante compreendermos a perceção que as técnicas concebem relativamente à eficácia desta medida e as suas principais fragilidades e constrangimentos. Será que a medida de RSI tem sido mobilizada apenas numa perspetiva economicista e assistencialista ou, pelo contrário, tem se relevado importante na promoção socioprofissional das famílias?

Um dos principais aspetos que as técnicas enfatizaram prende-se com a inadequação da medida de RSI visto ser atribuída às famílias sem ser acionado e efetivado o plano de inclusão social que, como referimos, tem como objetivo a promoção de competências sociais, culturais e relacionais que facilitem a integração socioprofissional dos seus beneficiários. Na opinião de uma das técnicas (E 9) a medida de RSI tornou-se *“perversa”* na medida em que não tem contribuído para que as famílias possam adquirir competências para se autonomizarem, mas, pelo contrário, tem produzido uma relação de subsidiodependência face ao Estado. Esta medida tem

funcionado apenas no âmbito de suporte económico e, em oposto ao que a Lei prevê, não tem desempenhado um papel fulcral na integração socioeconómica das famílias, contribuindo para a perpetuação da sua condição de pobreza e de exclusão social.

Tal como referem Garrido e Camilo (2012), o apoio prestado às famílias que são acompanhadas no âmbito da medida de RSI caracteriza-se por uma natureza assistencialista, não contemplando uma intervenção específica ao nível das competências parentais e que, conjugada com a mudança noutros domínios, possa potenciar o aumento das competências parentais, e diminuir o perigo a que a criança está exposta. Em suma, esta medida é importante para atenuar a acentuada privação económica das famílias, mas não se revela suficiente ao nível da integração socioprofissional dos seus beneficiários.

Não obstante, parece-nos importante refletir sobre as representações estigmatizantes que se têm instalado em torno da medida e, sobretudo, dos beneficiários de RSI. Segundo Ferreira (2015), atualmente têm-se reproduzido *“interpretações naturalistas, individualistas e etnocentristas da exclusão social que sustentam visões estereotipadas de certos grupos sociais, caracterizadas pelo total desconhecimento dos processos sociais que geram a (re)produção da vulnerabilidade social”*. A construção das representações estigmatizantes dos beneficiários de RSI contribui para associá-los a atividades criminosas, de miséria e de delinquência, conferindo-lhes um estatuto social desvalorizado e negativo. Partindo de Pierre Bourdieu (1997, p.34 in Ferreira, 2015, p.164), os empresários morais têm um papel determinante na imposição de normas e, nesta perspetiva, são responsáveis pela disseminação destas representações negativas que, por sua vez, são amplamente difundidas e interiorizadas no pensamento dos cidadãos comuns. Por outro lado, a noção de meritocracia está relacionada com o senso-comum e contribui para a disseminação de preconceitos e de estereótipos dos fenómenos de pobreza e de exclusão social, considerando-se a riqueza como produto do esforço individual e a pobreza como a falta de capacidade da pessoa para sair dessa situação em que se encontra. Este conceito ignora a influência e o forte impacto das condições sociais e materiais de vida ao nível do desenvolvimento de cada sujeito, contribuindo apenas para a disseminação de representações negativas. Este tipo de pensamento é

amplamente difundido em relação aos beneficiários de RSI, considerando-os como responsáveis por estarem na situação de pobreza e de não se esforçarem para trabalharem e de terem a capacidade para mudarem a sua trajetória de vida.

Notas conclusivas

Neste trabalho propusemo-nos compreender as dificuldades sentidas pelo gestor de caso na intervenção junto de famílias com crianças/jovens em situação de perigo, e enfatizamos as dificuldades que enfrenta ao nível da sua atuação nas problemáticas de pobreza, absentismo e insucesso escolar, violência doméstica e alienação parental. Depois de analisarmos os dados empíricos que foram recolhidos através das entrevistas às técnicas, parece-nos agora relevante refletir sobre as dificuldades e os constrangimentos que impedem que este profissional possa desempenhar de forma mais adequada as suas funções.

Refletimos, neste trabalho, sobre o papel central do gestor de caso na intervenção que se estende desde a instauração de um processo de promoção e proteção até ao seu arquivamento e/ou resolução da situação de perigo. Este profissional está responsável pelo acompanhamento dos processos que lhe são atribuídos e, portanto, é elegido para intervir junto da família, de mediar os conflitos presentes na dinâmica familiar, articular com outros técnicos e serviços, realizar a avaliação diagnóstica e de traçar propostas de resolução dos problemas e/ou aplicar uma medida de promoção e proteção. Cada processo instaurado exige da parte do gestor de caso muito esforço, dedicação, uma atitude de perseverança, tempo e competências e conhecimentos para conseguir responder adequadamente aos problemas das crianças/jovens e das suas famílias.

Um dos principais obstáculos que as técnicas identificaram na intervenção prende-se com o número elevado de processos que lhes são atribuídos e que, conseqüentemente, dificulta a realização de uma intervenção individualizada com a criança/jovem e com a sua família em função das suas necessidades e problemas. A proposta de mudança que as técnicas assinalam no âmbito do sistema de promoção e proteção assenta na necessidade de se contratualizar um número mais vasto de recursos de modo a que o técnico gestor de caso possa investir na construção de uma relação com as famílias e crianças/jovens, de refletir com profundidade sobre os

problemas que as afetam, promover as suas competências parentais e, também, de fazer visitas domiciliárias com alguma regularidade e de realizar um trabalho prático no terreno sempre que assim for necessário. Este trabalho não é realizado de forma assertiva e sistemática devido ao elevado número de processos, pelo que os profissionais se veem na obrigação de priorizarem os processos mais urgentes e as tarefas de trabalho para conseguirem acompanhar todas as famílias.

Refletimos também neste trabalho sobre a importância do gestor de caso trabalhar em equipa e em rede. Tal como referem Granja e Queiroz (2011, p.237), os problemas sociais *“radicam em complexas articulações de fatores segregados em diversos domínios da vida social”* e, portanto, só é possível atacar a fonte desses problemas se o modo de conhecer e de atuação dos profissionais for sustentado por uma abordagem interdisciplinar. Salientamos que os problemas sociais não afetam apenas um domínio da vida dos sujeitos, mas tendem a acumular-se e a instalar-se de forma generalizada em diferentes domínios: em termos de habitação, educação, formação profissional, emprego, recursos financeiros. Ora, a prática profissional do gestor de caso é direcionada às famílias em situação de desvantagem generalizada, e a sua intervenção tem com o objetivo de *“criar as condições para que o indivíduo passe de uma situação de subordinação, de alienação e assistência, para uma situação de dignidade, de direito e de liberdade”* (Albuquerque, 1999, p.1).

Para dar resposta à complexidade dos problemas das famílias e das crianças/jovens, revela-se necessário mobilizar um modelo de intervenção ancorado nos valores de trabalho em colaboração, em equipa, parceria e em rede. A CPCJ apresenta um modelo de intervenção sustentado numa equipa transdisciplinar, sendo caracterizado pela partilha ou transferência de informação, dos conhecimentos ou das competências que cada técnico possui da sua área de conhecimento e de formação profissional. Este modelo de intervenção pressupõe um trabalho em cooperação, de colaboração e de coordenação entre os diferentes profissionais (Shirley, 2015). Efetivamente, a prática profissional do gestor de caso requer um trabalho em equipa, no qual os profissionais discutem as consequências, as vantagens e as implicações da sua atuação, permitindo-lhes realizar o processo de tomada de decisões de forma sustentada.

Reforçamos assim a ideia de que a intervenção do gestor de caso implica um trabalho em rede e em parceria com outros profissionais, instituições e serviços, visando mobilizar os recursos necessários para melhor responder aos problemas das famílias e das crianças/jovens. Não obstante, um dos obstáculos à intervenção do técnico gestor de caso prende-se justamente com a fragilidade no âmbito das políticas públicas, dos recursos e das respostas sociais, havendo a necessidade de se investir em políticas sociais em diferentes domínios: ao nível da habitação, da educação, do emprego e da segurança social. Uma das importantes funções realizadas pelo técnico gestor de caso na CPCJ centra-se em articular com outros serviços, instituições e profissionais e, portanto, a falta de respostas e de recursos sociais contribui para que não possa executar essas funções de forma eficaz.

As entrevistas permitiram-nos concluir que se verifica a necessidade de se concretizar e de colocar em prática os projetos de inclusão social que foram desenvolvidos com o propósito de combater os problemas sociais. No âmbito da medida de RSI, as técnicas referiram que não é realizado o programa de inclusão social que está previsto na Lei, revelando que as políticas e as respostas sociais não se revelam suficientes quando se reduzem ao apoio económico e, portanto, há efetivamente a necessidade de se intervir nas famílias de forma a promover a sua inclusão social. Na problemática de violência doméstica, a medida de coação que prevê o afastamento do agressor nem sempre é colocada em prática.

Em suma, os principais domínios que nos parecem ser necessários investir para potenciar a intervenção do gestor de caso assenta em contratualizar um número mais vastos de profissionais para a equipa profissional da CPJC e de investir na formação desses técnicos; apostar no trabalho em rede e em equipa e investir em termos de políticas públicas e nas respostas para os problemas apresentados pelas famílias.

Referências bibliográficas

- Albuquerque, C. (1999). As novas competências e os novos desafios que se colocam ao assistente social. *Investigação e debate*(8), pp. 17-23.
- Albuquerque, C. P., Santos, C. C., & Almeida, H. N. (2014). Intervenção sociojurídica com crianças em perigo em Portugal: eixos de um sistema multifacetado. *Serviço Social e Saúde*, 13(2). doi:10.20396/sss.v13i2.8634902
- Almeida, A. N., André, I. M., & de Almeida, H. N. (1999). Sombras e marcas: os maus tratos às crianças na família. *Análise Social*, XXXIV(150), pp. 91-121.
- Almeida, H. (2013). Gestão de Caso e mediação social: Abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em Serviço Social. Em C. C. Santos, C. P. Albuquerque, & H. N. Almeida, *Serviço Social, mutuações e desafios* (pp. 15-63). Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Almeida, H. N. (2000). Educação parental, um domínio de estudo e intervenção no contexto educativo. *Investigação e Debate*(10), pp. 21-29. Obtido em 8 de dezembro de 2021
- Alves, N. (2015). A dinâmica da pobreza em Portugal. Em F. Diogo, A. C., & P. P., *Pobreza e exclusão social em Portugal: contextos, transformações e estudos* (pp. 65-78). V.N.Famalicão: Húmus.
- Amaro, M. I. (2015). A dimensão relacional do fenómeno da pobreza contemporânea: desafiliação, laço social e vida urbana. Em F. Diogo, A. Castro, & P. Perista, *Pobreza e exclusão social em Portugal: contextos, transformações e estudos* (pp. 183-196). húmus.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2010). *Manual Alcipe - Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência* (2ª Ed. Revista e Atualizada) . Lisboa: APAV.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2011). *Manual Crianças e Jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir*. Lisboa: APAV
- Backes, D. S., Colomé, J. S., Erdmann, R. H., & Lunardi, V. L. (2011). Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas. *O mundo da saúde*, 35(4), pp. 438-442. Obtido em 27 de dezembro de 2021
- Barbosa, J., & Siva, J. P. (1997). Escola família: a socialização em mudança. *Investigação e Debate*(4), pp. 34-49.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bastos, A. (2015). Pobreza infantil. Diagnóstico e reflexão sobre os indicadores de aferição. Em F. Diogo, A. Castro, & P. Perista, *Pobreza e exclusão social em Portugal: Contextos, transformações e estudos* (pp. 101-115). Húmus.
- Bauman, Z. (2003). *Amor Líquido - Sobre a fragilidade dos Laços Humanos*. Lisboa: Relógio D'Água.
- Bem, L. A., & Wagner, A. (2006). Reflexões sobre a construção da parentalidade e o uso de estratégias educativas em famílias de baixo nível socioeconómico. *Psicologia em Estudo*, 11(1), pp. 63-71. Obtido em 17 de Agosto de 2021

- Bracons, H. (2017). Metodologia do atendimento integrado: uma experiência de intervenção local. *Sociologia On line*(14), pp. 143-156. doi:10.30553/sociologiaonline.2017.14.7
- Brás, P. M. (2008). *Um olhar sobre a parentalidade (estilos parentais e aliança parental) à luz das transformações sociais actuais*. Tese de Mestrado, Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Campanini, A. (2015). Intervenção com famílias numa ótica sistémica. Em M. I. Carvalho, *Serviço Social com famílias* (pp. 1-22). Lisboa: Pactor.
- Campenhoudt, L. V. (2003). *Introdução à análise dos fenómenos sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Campenhoudt, L. V., & Quivy, R. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Canhão, A. M. (2007). Modelo Ecológico de Avaliação e Intervenção nas Situações de Risco e de Perigo para a Infância. *Revista Pretextos*(28), pp. 10-12.
- Cantante, F., Almeida, T., Cruz, C. M., Estêvão, P., do Carmo, R. M., & e Silva, P. A. (2020). Rendimento social de Inserção: Contributos para o conhecimento de uma prestação de último recurso. *Números em análise*(2). doi:10.5281/zenodo.4604658
- Capucha, L. (2000). Nós e eles cá dentro: sobre o mito de um Robinson Crusoe ao contrário. Em J. M. Pinto, & A. Dornelas, *Pobreza, Exclusão: Horizontes de Intervenção* (pp. 13-36). Lisboa: Debates.
- Capucha, L. (2005). *Desafios da Pobreza*. Oeiras: Celta Editora.
- Capucha, L. (2019). Pobreza e Emprego: As paralelas não se convergem. *Sociologia On line*(19), pp. 33-50. doi:10.30553/sociologiaonline.2019.19.2
- Cardoso, J., & Veríssimo, M. (2013). Estilos parentais e relações de vinculação. *Análise Psicológica*, XXXI(4), pp. 393-406. Obtido em 17 de Agosto de 2021
- Cardoso, M. A. (1995). Intervenção nos sistemas sociais: a relação pais/escola: uma visão sistémica. *Investigação e Debate*(1), pp. 9-14.
- Carvalho, A. F. (2009). *Serviço Social e Metodologia do Atendimento Integrado*. Tese de Mestrado, Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.
- Carvalho, M. I. (2010). Serviço Social em Portugal: percursos cruzados entre a assistência e os direitos. *Revista Serviço Social & Saúde*, IX(10). Obtido em 28 de dezembro de 2021
- Carvalho, M. I., & Pinto, C. (2015). Intervenção Social com Indivíduos e Famílias. Em M. I. Carvalho, *Serviço Social com Famílias* (pp. 81-108). Lisboa: Pactor.
- Cecconello, A. M., De Antoni, C., & Koller, S. H. (2003). Práticas educativas, estilos parentais e abuso físico no contexto familiar. *Psicologia em Estudo*, 8, pp. 45-54.
- Costa, A. B. (1998). *Exclusões Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (s.d) *Guião de orientações para os profissionais da ação social na abordagem de*

situações de maus-tratos ou outras situações de perigo. Instituto da Segurança Social

- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2021). *Relatório Anual de Avaliação da Atividade das CPCJ 2020*. Lisboa: CNPDPCJ
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2020). *Relatório Anual de Avaliação da Atividade das CPCJ 2019*. Lisboa: CNPDPCJ
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2019). *Relatório Anual de Avaliação da Atividade das CPCJ 2018*. Lisboa: CNPDPCJ
- CMSA (2010). *Standards of Practice for Case Management*. Arkansas: Case Management Society of America, 30 pages.
- Dearing, E. (2008). *Psychological Costs of Growing Up Poor*. *New York Academy of Sciences*, pp. 1-9. Obtido em 9 de agosto de 2021
- Delvan, J. d., S. Becker, A., & Braun, K. (2010). Fatores de risco no desenvolvimento de crianças e a resiliência: um estudo teórico. *Revista de Psicologia da IMED*, pp. 349-357. Obtido em 24 de maio de 2021
- Dias, A. S. (2013). *Práticas Educativas Parentais: Influência no desempenho académico, qualidade de vida e autoestima de estudantes do ensino secundário*. Tese de Mestrado, Universidade Portucalense.
- Dias, H. M. (2012). *Práticas Educativas Parentais: Influência na auto estima, na qualidade de vida e no desempenho académico de estudantes do ensino superior*. Tese de Mestrado, Porto: Universidade Portucalense.
- Diogo, F. (2018). A Pobreza infantil e o rendimento social de inserção em Portugal: o mesmo problema, tendências distintas. *Sociologia, Problemas e Práticas*(87), pp. 71-86. doi:10.7458/SPP20188711726
- Diogo, F., & Diogo, A. M. (2013). *Desigualdades no sistema educativo: percursos, transições, contextos*. Lisboa: Mundos Sociais.
- Diogo, F., Trevisan, G., & Sarmiento, M. (2021). Transformações e persistências da pobreza infantil em Portugal. Em C. Tomás, & G. Trevisan, *Sociologia da Infância em Portugal*. Memórias, Encontros e Percursos (pp. 26-49). Lisboa. doi:<https://doi.org/10.30553/FOQU1508>
- Development Services Group, Inc., & Child Welfare Information Gateway. (2015). *Promoting Protective Factors for Victims of Child Abuse and Neglect: A Guide for Practitioners*. Washington, DC: U.S. Department of Health and Human Service, Administration on Children, Youth and Families, Children's Bureau
- Espejo, I. S. (2007). La familia como primer agente socializador. Cuadernos de Docencia - *Revista Digital de Educación*, I(10). Obtido em 17 de Agosto de 2021
- Falco, M., & Kuz, A. (2016). Comprendiendo el Aprendizaje a través de las Neurociencias, con el entrelazado de las TICs en Educación. *Revista Iberoamericana de*

Educación en Tecnología y Tecnología en Educación TICs en Educación(17), pp. 43-51. Obtido em 6 de agosto de 2021

- Farkas, M., Gagne, C., Anthony, W., & Chamberlin, J. (2005). A implementação de programas orientados para o recovery: Domínios cruciais. Em J. Ornelas, F. Monteiro, M. J. Moniz, T. (. Duarte, & A. p. Psicossocial (Ed.), *Participação e Empowerment das pessoas com doença mental e seus familiares* (pp. 19-43). Lisboa.
- Ferreira, J. M. (2009). *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância: Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Proteção à Criança e à Família*. Tese de Doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Ferreira, J., & Seno, P. (2014). Atendimento e Acompanhamento Integrado: Uma Prática do Serviço Social. Em M. I. Carvalho, & C. Pinto, *Serviço social: teorias e práticas* (pp. 347-365). Lisboa: Pactor.
- Ferreira, R. (2015). Rendimento Social de Inserção, tolerância zero: o embrutecimento do estado. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto, XXIX*, pp. 147-169.
- Flach, K., Lobo, B. M., & Potter, J. R. (2011). As práticas educativas na família e a importância da presença parental. *O Portal dos Psicólogos*. Obtido em 20 de Agosto de 2021
- Garrido, M., & Camilo, C. (2012). *Negligência parental: uma abordagem experimental a problemas comunitários. 3(1-4)*, pp. 1-14.
- Gomes, A. L. (2010). *Acompanhamento Social às Famílias beneficiárias do Rendimento Social de Inserção*. Tese de Mestrado em Serviço Social, Lisboa.
- Gomes, I. (2010). *Acreditar no futuro*. Alfragide: Textos Editores.
- Gómez, E., & Kotliarenco, M. A. (2010). Resiliencia Familiar: un enfoque de investigación e intervención con familias. *Revista de Psicología*. Obtido em 26 de novembro de 2021
- Gondim, S. M. (2003). Grupos focais como técnica de investigação qualitativa: desafios metodológicos. *Paidéia, 12(24)*, pp. 149-161. Obtido em 27 de dezembro de 2021
- Gonçalves, A. T., & Palma, C (coord.). (2009). *Rendimento Social de Inserção: Relatório Anual 2008*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, IP.
- Greenwood, E. (1965). Métodos de investigação empírico em sociologia. *Análise Social, III(11)*, pp. 313-345. Obtido em 23 de dezembro de 2021
- Guerra, I. C. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia em Ação - O Planeamento em Ciências Sociais*. Estoril: Príncipia .
- Guerra, I., & Pinto, T. C. (2015). Da Pobreza à vulnerabilidade: Transformações identitárias e no agir coletivo. Em F. Diogo, A. Castro, & P. Perista, *Pobreza e exclusão social em portugal: Contextos, transformações e estudos* (pp. 167-180). Húmus.
- Haguette, T. M. (2005). *Metodologias qualitativas na sociologia*. Pretópolis: Vozes.

- Herráiz, E. D., & de Castro, P. F. (2013). Conceptualización del diagnóstico en trabajo social: necesidades sociales básicas. *Cuadernos de Trabajo Social*, 26(2), pp. 431-443. Obtido em 23 de julho de 2021
- Lalanda, P. (1998). Sobre a metodologia qualitativa na pesquisa. *Análise Social*, XXXIII(148), pp. 871-883. Obtido em 26 de dezembro de 2021
- Lidchi, V. (2010). *Maus-tratos e proteção de crianças e adolescentes: uma visão ecossistêmica*. Rio de Janeiro: Instituto Noos.
- Loureiro, N., & Pregueiro, J. (2021). Estilos, práticas e estratégias educativas. Em C. S. Peixoto, & M. S. Oliveira, *Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo* (pp. 291-299). Lisboa: Pactor.
- Machado, F. C. (2011). *A participação dos pais na escola: o caso de Jardins de Infância da Misericórdia da Maia*. Dissertação de Mestrado em Educação: Área de Especialização de Administração Educacional.
- Magalhães, T. (2005). *Maus tratos em crianças e jovens : guia prático para profissionais*. Coimbra: Quarteto.
- Magalhães, T. (2010). *Abuso de crianças e jovens: da suspeita ao diagnóstico*. Lisboa: Copyright.
- Maia, J. M., & Williams, L. C. (2005). Fatores de risco e fatores de proteção ao desenvolvimento infantil: uma revisão da área. *Temas em Psicologia*, 13(2), pp. 91-103. Obtido em maio de 24 de 2021
- Marques, D. M. (2018). *O papel do Serviço Social em contextos de casa de abrigo para mulheres e crianças vítimas de violência doméstica*. Tese de Mestrado, Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.
- Martins, C. A. (2008). Maus-tratos infantis: Prevenção, diagnóstico e intervenção. *Sinais Vitais(78)*, pp. 23-26. Obtido em 28 de julho de 2021, de <http://hdl.handle.net/1822/20158>
- Martins, E., & Szymanski, H. (2014). A abordagem ecológica de Urie Bronfenbrenner em estudos com famílias. *Estudos e pesquisas em Psicologia(1)*, pp. 63-77.
- Martins, J. E. (2019). Da Sociologia da socialização à sociologia da individuação: contributos para uma sociologia do tempo dos indivíduos. *Sociologia On line(20)*, pp. 61-80. doi:10.30553/sociologiaonline.2019.20.3
- Mauritti, R., Nunes, N., Alves, J. E., & Diogo, F. (2019). Desigualdades Sociais e desenvolvimento em Portugal: Um olhar à escola regional e aos territórios de baixa densidade. *Sociologia On line(19)*, pp. 102-126. doi:10.30553/sociologiaonline.2019.19.5
- Meirieu, P. (1998). *Aprender... Sim, mas como?* Porto Alegre: Artes médicas.
- Minayo, M. C., Deslandes, S. F., & Gomes, R. (2002). *Pesquisa Social: Teoria, métodos e criatividade*. Petrópolis : Editores Vozes.
- Monteiro, S. R. (2010). *Uma década e diferentes visões do desenrolar de histórias de vida*. Dissertação de Mestrado em Medicina Legal: Porto.

- Mota, C. P., & Matos, P. M. (2021). Relações significativas e resiliência em crianças e jovens em acolhimento residencial. Em C. S. Peixoto, M. S. Oliveira, & Pactor (Ed.), *Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo: conceitos, prática e intervenção* (pp. 71-81). Lisboa. Obtido em 7 de dezembro de 2021
- Neves, A., Ribeiro, T., I. M., & Almeida, M. S. (coord.) (2018). *II Congresso Ibero-Americano de Intervenção Social – Direitos Sociais e Exclusão*. Em P. Vieira, Condições para o restabelecimento do laço com a escola e do desejo de (pp. 175-187). Lema d'Origem.
- Oliveira, R. A. (2000). Do Vínculo às relações sociais: Aspetos psicodinâmicos. *Análise Psicológica*, XVIII(2), pp. 157-170. Obtido em 17 de Agosto de 2021
- Pacheco, A., & Canário, C. (2021). Vinculação. Em C. S. Peixoto, M. S. Oliveira, & Pactor (Ed.), *Acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo: conceitos, prática e intervenção* (pp. 57-70). Lisboa. Obtido em 7 de dezembro de 2021
- Paugam, S. (2003). *A desqualificação social: ensaio sobre a nova pobreza*. Porto: Porto Editora.
- Pena, M. J. (2015). A visita domiciliária na relação de ajuda em Serviço Social. Em M. I. (coord.), & Pactor (Ed.), *Serviço Social com famílias* (pp. 109-122).
- Pinhel, J., Torres, N., & Maia, J. (2009). Crianças institucionalizadas e crianças em meio familiar de vida: representações de vinculação e problemas de comportamento associado. *Análise Psicológica*, XXVII(4), pp. 509-521. Obtido em 18 de Agosto de 2021
- Pinto, C. C. (2012). *Práticas Educativas Parentais e a Agressividade no Adolescente: Que relação?* Tese de Mestrado, Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.
- Pires, S. (2005). Maus Tratos Infantis: Factos de risco na génese da toxicodependência. *Revista Toxicodependências*, 11(1), pp. 65-78. Obtido em 7 de dezembro de 2021
- Queiroz, M. C., & Granja, B. P. (2011). Problemas e desafios da investigação em serviço social. *Intervenção social*(38), pp. 233-251. Obtido em 8 de Dezembro de 2021
- Queiroz, M. C., & Gros, M. C. (1996). Das condições sociais da exclusão às condições da solidariedade. *Caderno de ciências sociais*(15-16), pp. 5-40. Obtido em 10 de fevereiro de 2021
- Relvas, A. P. (1966). *O ciclo vital da família: perspetiva sistémica*. Porto: Afrontamento.
- Ribeiro, M. T. (2002). *Da diversidade do feminino e do masculino à singularidade do casal*. Tese de Doutoramento, Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Rodrigues, C. F., Figueiras, R., & Junqueira, V. (2016). *Desigualdade do Rendimento e Pobreza em Portugal: As consequências sociais do programa de ajustamento*. Lisboa: Fundação Francisco Manuel dos Santos.
- Rodrigues, E. V., Samagaio, F., Ferreira, H., Mendes, M. M., & Januário, S. (1999). A pobreza e a exclusão social : teorias conceitos e políticas sociais em Portugal. *Revista da Faculdade de Letras: Sociologia*, pp. 63-101. Obtido em 27 de maio de 2021, de <http://hdl.handle.net/10216/8578>

- Santos, A. (2021). Das recentes crises financeiras à crises pandémica: Qual o valor do trabalho? *Sociologia On Line(25)*, pp. 11-34. doi:10.30553/sociologiaonline.2021.25.1
- Santos, C. C. (2012). Organização da prática profissional do serviço social em modelos de intervenção social. *Intervenção Social(39)*, pp. 121-144. Obtido em 20 de Janeiro de 2021
- Santos, E. R., Ferreira, J., Albuquerque, C., Almeida, H., Mendonça, M., Silva, C., & Almeida, J. (2010). *Desemprego: experiências de transição. Psychologica, II(52)*, pp. 35-44. doi:https://doi.org/10.14195/1647-8606_52-2_2
- Santos, L., & Cunha, P. (2004). *A importância da mediação familiar em casos de separação e divórcio: Alguns resultados preliminares*. pp. 80-84.
- Santos, S. R., & Marques, J. F. (2014). O Rendimento Social de Inserção e os beneficiários ciganos: o caso do conselho de Faro. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, pp. 37-56. Obtido em 05 de janeiro de 2022
- Sapienza, G., & Pedromônico, M. R. (2005). Risco, proteção e resiliência no desenvolvimento da criança e do adolescente. *Psicologia em Estudo, 10(2)*, pp. 209-216. doi:10.1590/S1413-73722005000200007
- Sarmiento, M. J., Fernandes, N., & Trevisan, G. (2015). A Redefinição Das Condições Estruturais da Indância e a Crise Económica em Portugal. Em F. Diogo, A. C., & P. P., *Pobreza e Exclusão Social em Portugal: Contextos, Transformações e Estudos* (pp. 81-99). Húmus.
- Sebastião, J. (2009). *Democratização do ensino, desigualdades sociais e trajetórias escolares*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Severino, R. (2012). *As ruturas conjugais e as responsabilidades parentais: Mediação Familiar em Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Shirley, A. O. (2015). Intervenção com crianças e suas famílias: Qual a melhor estratégia? Em M. I. Carvalho, *Serviço Social com famílias* (pp. 25-41). Lisboa: Pactor.
- Silva, C. S. (2016). *Avaliação diagnóstica de crianças e jovens em situação de negligência parental: um estudo de caso numa CPCJ da área metropolitana do Porto*. Tese de Mestrado, Instituto Superior de Serviço Social do Porto, Porto.
- Silva, I. S., Veloso, A. L., & Keating, J. B. (2014). Focus group: Considerações teóricas e metodológicas. *Revista Lusófona de Educação(26)*, pp. 175-190. Obtido em 27 de dezembro de 2021
- Silva, M. (1990). *A pobreza infantil em Portugal*. Lisboa: UNICEF.
- Soares, D. L., & Almeida, L. (2011). Percepção dos estilos educativos parentais: sua variação ao longo da adolescência. *Revista Galego-Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, pp. 4071-4083. Obtido em 17 de Agosto de 2021, de <http://hdl.handle.net/1822/15346>
- Sousa, A. P., & Filho, M. J. (2008). A importância da parceria entre família e escola no desenvolvimento educacional. *Revista Iberoamericana de Educación*, pp. 2-8. Obtido em 17 de Agosto de 2021

- Sousa, C., & Figueiredo, B. (2000). Perspectiva ecológica na compreensão dos maus tratos infantis. *Infância e Juventude*, pp. 80-97. Obtido em 19 de maio de 2021
- Sousa, L. (2005). *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto.
- Sousa, L., & Ribeiro, C. (2005). Perceção das famílias multiproblemáticas pobres sobre as suas competências. *Psicologia*, XIX(1-2), pp. 169-191. doi:10.17575/rpsicol.v19i1/2.402
- Sousa, L., Hespanha, P., Rodrigues, S., & Grilo, P. (2007). *Famílias Pobres: Desafios à intervenção social*. Lisboa: Climepsi.
- Sousa, P., & D'Almeida, J. L. (2016). *Avaliação diagnóstica na prática do Serviço Social*. Viseu: Psicossoma.
- Sousa, T., & Carvalho, M. I. (2015). Impacto da violência doméstica em crianças e jovens. Em M. I. (coord.), *Serviço Social com famílias* (pp. 163-194). Lisboa: Pactor.
- Standards for Social Work Case Management. Prepared by the National Association of Social Workers, and Social Work Case Management Standards Experts Panel. Draft, April 25 (47 pages).
- Veríssimo, M., Blicharski, T., Strayer, F., & Santos, A. (1995). Vinculação e estilos de comunicação da criança. *Análise Psicológica*, 1-2(XIII), pp. 145-155. Obtido de <http://hdl.handle.net/10400.12/5650>
- Vieira, I. d. (2017). *A participação: um paradigma para a intervenção social*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Yin, R. (2005). *Estudo de Caso: planeamento e métodos*. Porto Alegre: Editora S.A.
- Yunes, M. A., & Juliano, M. C. (2010). A Bioecologia do desenvolvimento humano e suas interfaces com educação ambiental. *Cadernos de Educação*, pp. 347-379. Obtido em 24 de maio de 2021
- Yunes, M. A., & Symanski, H. (2001). Resiliência: noção, conceitos e afins e considerações finais. *Resiliência e Educação*, pp. 13-42.

Legislação consultada:

Convenção sobre os Direitos da Criança – Resolução da Assembleia da República n.º 20/90

Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março

Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho

Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março

Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (n.º 147/99 de 01 de setembro com as devidas alterações de 2003, 2015, 2017, 2018);

Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro com as devidas alterações de 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2020, 2021

Anexos

Anexo 1. Guião da Entrevista

Este Guião de Entrevista é direcionado aos profissionais que exercem funções no âmbito da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.

I. Caracterização profissional dos Técnicos

1. Qual é a sua formação académica e o respetivo grau académico?
2. Para além da formação académica inicial, realizou cursos noutras áreas disciplinares? Quais?
3. Há quanto tempo exerce funções na área de promoção e proteção com crianças/jovens em perigo?

II. Plano de Intervenção com as famílias

A partir das questões que se seguem, temos como objetivo conhecer a intervenção do técnico gestor de caso com famílias e crianças/jovens em situação de perigo.

Fase preliminar à intervenção

1. Após receber uma sinalização, quais são as etapas de trabalho que realiza para averiguar a potencial situação de perigo?
2. Na fase da sinalização, quais são os instrumentos recolha de informação que utiliza?
3. Qual é o número de processos que cada profissional acompanha?
4. Considera que o número de técnicos destacados para trabalhar os processos é suficiente?

Diagnóstico

1. Explícite as fases do trabalho de avaliação diagnóstica que executa junto das famílias?
2. Quais são os métodos e as técnicas que utiliza na fase de recolha de informação da avaliação diagnóstica?

3. Considera que as famílias manifestam alguma resistência em colaborar na fase de recolha de informação? Se sim, descreva esse processo e quais as estratégias que utiliza para superar essa barreira.
4. A avaliação diagnóstica é feita em colaboração com as famílias, isto é, as mesmas são envolvidas na identificação e problematização dos problemas? Se sim, de que modo promovem a participação da família e dos seus elementos.
5. Quais são as principais situações de perigo diagnosticadas ao nível da dinâmica familiar? Considera que essas situações de perigo têm sido agravadas com o surgimento da pandemia?

Medidas de Intervenção

1. Como é estabelecido o plano de intervenção?
2. Identifique as principais ações/atividades que o técnico desempenha com estas famílias?
3. No âmbito da medida de promoção em “Apoio junto dos pais”, quais são os apoios prestados aos mesmos visando a promoção das competências parentais? Considera que esses apoios são eficazes?
4. Quais são os parceiros comunitários (serviços e instituições) que se destacam ao nível da intervenção?
5. Que contributos considera que fornece para a intervenção o trabalho em parceria e em rede?
6. Com base na sua experiência profissional, considera que a intervenção tem um impacto positivo ao nível da promoção das responsabilidades parentais?
7. Quais são as dificuldades encontradas ao nível da intervenção com a família?

III. Acompanhamento do Plano de Intervenção com a Família

Avaliação

1. Na metodologia de intervenção, qual é a matriz de avaliação que utiliza para analisar as mudanças produzidas na família?

IV. O Papel do Gestor de Caso no âmbito da promoção de responsabilidades parentais

1. Indique as principais funções desenvolvidas pelo Gestor de Caso?
2. Quais são as dificuldades que encontra no exercício dessas funções?
3. Qual considera ser o contributo da intervenção do Gestor de Caso com famílias e crianças em perigo/risco?
4. Quais são as dificuldades encontradas ao nível da construção de uma relação empática com a família e os seus respetivos membros?
5. Quais são as principais competências que podem ser mobilizadas pelo Técnico a fim de construir uma relação empática com as famílias?
6. Quais são as mudanças que destacaria ao nível do Sistema de Promoção e Proteção para que o gestor de caso pudesse intervir de modo mais eficaz?
7. Considera pertinente acrescentar mais algum assunto/tema a fim de melhorar os serviços prestados às famílias com crianças em perigo?

Anexo 2. Guião do Focus Group

I - Processos de Promoção e Proteção

- Com base nas entrevistas individuais, constatou-se que as sinalizações apresentam registos incompletos da situação de perigo que a criança/jovem está exposta. Quais consideram que são os domínios que precisam de ser apresentados na ficha de registo para tornar as sinalizações mais objetivas e completas?

II – Intervenção com as famílias

- Os técnicos têm um número significativo de processos, o que faz com que tenham menos tempo para prestarem um acompanhamento de maior proximidade às famílias. Quais consideram que são as dimensões na intervenção com as famílias que não conseguem dar resposta devido ao elevado volume processual?

2. A violência doméstica constitui um dos problemas sociais que apresenta uma maior incidência nas famílias. Quais consideram que são as estruturas ou as respostas que precisam de ser desenvolvidas de modo a proteger as vítimas?

3. O insucesso escolar constitui uma das situações de perigo que afeta de forma significativa as crianças e jovens. Quais são as estratégias que têm mobilizado na intervenção para colmatar este problema junto das crianças e das suas famílias? A parceria entre a Comissão e a escola tem sido positiva, quais as dificuldades e potencialidades? Consideram que os serviços e apoios direcionados ao insucesso escolar têm demonstrado resultados positivos, ou consideram necessário prestar uma resposta mais adequada e ajustada?

4. Com base na experiência profissional e relativamente às famílias sinalizadas, diga quais os fatores que contribuem para os maus-tratos. Qual o tipo de problemas/dificuldades e qual o tipo de capacidades/potencialidades que as famílias apresentam.

5. As famílias com crianças em situação de perigo apresentam condições sociais e materiais precárias e encontram-se em situação de pobreza e exclusão Social. Que

políticas sociais e recursos comunitários consideram ser necessários melhorar ou desenvolver para conseguir dar uma resposta às necessidades destas famílias?

III – Medidas de Promoção e Proteção

- 1.** Com a aplicação de uma medida de promoção e proteção, quais consideram que são as mudanças apresentadas na família e, por outro lado, as principais dificuldades na alteração de comportamentos ou práticas parentais?