

As práticas profissionais do assistente social nos processos de promoção e
proteção: o caso dos Açores

Filipa Ávila Valadão

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

Orientadora: Professora Doutora Berta Pereira Granja

*Aos (Às) Assistentes Sociais que, diariamente,
lutam pela defesa e promoção dos direitos da criança.*

Agradecimentos

Á minha orientadora, pela partilha do seu conhecimento, por todo o seu acompanhamento ao longo deste percurso, pela sua presença e disponibilidade constantes.

Ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto, por tão bem me ter recebido e por me ter possibilitado a concretização deste trajeto tão importante na minha vida académica e profissional.

Aos pais, pela sua presença tão necessária.

Aos participantes no estudo pela receptividade e incansável colaboração.

Ás colegas do Mestrado pelo espírito de incentivo, em especial à Sofia.

Ás amigas próximas pelas palavras encorajadoras e motivadoras.

Resumo

A dissertação relata um estudo de caso de uma CPCJ da Região Autónoma dos Açores. Esta região apresenta um índice de crianças em risco superior à média nacional e os relatórios de atividade recentes não demonstram redução significativa do número de processos em curso ou do número de crianças e jovens em risco. Verifica-se ainda que uma parte significativa das famílias destas crianças apresentam problemas de pobreza e a maior parte baixa escolaridade. É por isso importante analisar o papel do assistente social no contexto das CPCJs, os princípios orientadores das práticas profissionais, a adequação das metodologias utilizadas e os seus procedimentos profissionais, para no futuro aperfeiçoar modelos, capacitar para práticas e procedimentos que possam contrariar o risco e aumentar a proteção das crianças e jovens. O estudo realizado foi sustentado na análise documental oficial mais geral existente como, relatórios anuais da RAA e em processos arquivados da CPCJ. Realizaram-se ainda entrevistas de grupo às assistentes sociais da CPCJ, completando com a recolha de dados de registo sobre a sua atividade diária.

Palavras-chave: *serviço social, práticas profissionais, proteção à infância, crianças em risco e perigo*

Abstract

This dissertation reports a study case of a Child Protect Service of the Autonomous Region of the Azores. This region has a child-at-risk ratio above the national average and recent activity reports do not evidence a significant reduction in the number of ongoing cases or the number of children and young people at risk. It is also verified that a significant part of the families of these children show problems of poverty and, in the majority of cases, low education levels. For that reason, it is important to analyze the role of the social worker in the context of Child Protect Service, the guiding principles of professional practices, the suitability of the methodologies used and its professional procedures so that, in the future, improvement of models may occur as well as procedures that may counteract risk and increase the protection of children and young people. This study was based on analysis of official documents such as the recent annual reports of the ARA and the archived cases of promotion and protection. Group interviews were also preformed to Child Protect Services social workers and completed with the daily registration of theirs practices.

Keywords: *social service, professional practices, child protect, children at risk*

Índice	
<i>Introdução</i>	1
<i>Capítulo I - Crianças e jovens em risco nos Açores</i>	5
<i>Considerações iniciais</i>	5
<i>Os processos de promoção e proteção: movimentos processuais</i>	6
<i>As problemáticas sinalizadas e diagnosticadas</i>	10
Problemáticas sinalizadas	10
Problemáticas diagnosticadas	14
<i>As entidades que detetam e sinalizam as situações de risco e perigo</i>	16
<i>Caracterização das crianças e jovens em risco e perigo</i>	19
As faixas etárias e o sexo das crianças e jovens sinalizadas	20
Problemáticas diagnosticadas sobre as crianças e jovens, por faixas etárias	23
A situação socioeducativa das crianças e dos jovens sinalizadas	28
Que medidas de promoção e proteção aplicadas?	29
As medidas de promoção e proteção aplicadas, por faixa etária	30
A situação familiar	32
Tipologia das famílias	32
Faixa etária dos membros familiares e nível de ensino	34
Fontes de rendimento e tipologias de alojamento	35
<i>Considerações finais</i>	36
<i>Capítulo II - A intervenção do assistente social com crianças e jovens em perigo</i>	39
<i>Considerações iniciais</i>	39
<i>Intervir socialmente com crianças e jovens em perigo: Princípios orientadores</i>	40
A família no centro da intervenção	40
O superior interesse da criança: um princípio na intervenção	41
Enquadramento do superior interesse da criança	42
O superior interesse da criança - um conceito dinâmico	43
O superior interesse da criança e a preservação da família	44
<i>Características do assistente social: perfil, conduta e competências</i>	45

<i>Intervenção multidisciplinar: Os assistentes sociais e os outros profissionais</i>	53
Potencialidades e fragilidades da multidisciplinariedade	54
Posicionamento do assistente social	57
<i>Considerações finais</i>	58
<i>Capítulo IV - As práticas profissionais do assistente social</i>	61
<i>Considerações iniciais</i>	61
<i>O processo de promoção e proteção: fases de intervenção</i>	62
<i>Modelos de intervenção do assistente social na CPCJ</i>	66
O modelo ecológico como um modelo de intervenção	67
Os sistemas de interação	67
As relações interpessoais nos sistemas	69
O modelo de intervenção em crise	70
<i>Procedimentos do assistente social nos processos de promoção e proteção: resultados</i>	74
<i>Os procedimentos diários registados pelos assistentes sociais: resultados</i>	76
Contactos telefónicos: propósitos e agentes de interação	77
Especificidades dos contactos telefónicos	77
Agentes de interação	78
Propósitos dos contactos telefónicos com as famílias	79
O email como uma via de comunicação no processo de intervenção	81
Entidades envolvidas nos processos de promoção e proteção	82
Entrevistas presenciais	84
Objetivos das entrevistas presenciais	84
Interações nas entrevistas presenciais	86
Técnicas utilizadas nas entrevistas presenciais	87
Condicionantes das entrevistas presenciais na intervenção	89
As Visitas Domiciliárias	90
Gestão das Visitas Domiciliárias	91
Relatório social	91
Constrangimentos associados às técnicas de recolha de informação	91
Reuniões: tipologias, objetivos e elementos participantes	92
O trabalho informático: Base Nacional de Dados	94
Procedimentos e tempo investido	94

Outras práticas profissionais registadas.....	96
<i>Potencialidades e fragilidades do sistema de proteção à infância percebidas pelos profissionais</i>	97
Fragilidades registadas	97
Os ‘tempos’ de intervenção.....	97
Dependência entre os intervenientes.....	98
Potencialidades identificadas	99
<i>Considerações Finais</i>	99
<i>Conclusão</i>	101
<i>Referências Bibliográficas</i>	105

Lista de Figuras

<i>Figura 1 - "Distribuição dos processos de promoção e proteção por CPCJ, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	8
<i>Figura 2 – “Distribuição de processos de promoção e proteção, por tipologia, no período de 2014 a 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	8
<i>Figura 3 – “Problemáticas sinalizadas às CPCJ da RAA, nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, em 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	11
<i>Figura 4 - "Importância relativa das problemáticas sinalizadas, em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, por CPCJ da ilha de São Miguel, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	13
<i>Figura 5 – “Problemáticas diagnosticadas, com base nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, em 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	14
<i>Figura 6 - "Importância relativa das problemáticas diagnosticadas de Exposição a Comportamentos que Põem em Causa o Bem-Estar e Desenvolvimento da Criança, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	24
<i>Figura 7 - "Importância relativa das problemáticas diagnosticadas de Exposição a Comportamentos que Põem em Causa o Bem-Estar e Desenvolvimento da Criança, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	24
<i>Figura 8 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de NEG, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	25
<i>Figura 9 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de NEG, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	25
<i>Figura 10 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de Situações de Perigo que põem em causa o Direito à Educação, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	26
<i>Figura 11 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de Situações de Perigo que põem em causa o Direito à Educação, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	26
<i>Figura 12 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de situações em que a CJACABED, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)</i>	27

<i>Figura 13 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de situações em que a CJACABED, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado</i>	27
<i>Figura 14 - "Frequência escolar de crianças dos 11 aos 14 anos, caracterizadas pelas CPCJ em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	28
<i>Figura 15 - "Frequência escolar de jovens com mais de 15 anos, caracterizados pelas CPCJ, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	29
<i>Figura 16 - "Medidas de promoção e proteção aplicadas e/ou executadas pelas CPCJ dos Açores, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	29
<i>Figura 17 - "Medida de apoio junto dos pais aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	31
<i>Figura 18 - "Medida de apoio junto de outro familiar aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	31
<i>Figura 19 - "Medida de acolhimento residencial aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	32
<i>Figura 20 - "Tipologias das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	33
<i>Figura 21 - "Famílias das crianças e jovens, por grupo etário, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	34
<i>Figura 22 - "Famílias das crianças e jovens, por níveis de escolaridade, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	35
<i>Figura 23 - "Fontes de rendimentos das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	35
<i>Figura 24 - "Principais tipologias de alojamento das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	36
<i>Figura 25 - "Pirâmide da subsidiariedade" (Fonte: "CPCJ Esposende")</i>	53
<i>Figura 26 - 1ª fase de intervenção: da sinalização à avaliação diagnóstica.</i>	62
<i>Figura 27 - 2ª fase de intervenção: da avaliação diagnóstica à deliberação e contratualização.</i>	64
<i>Figura 28 - 3ª fase de intervenção: da deliberação e contratualização ao arquivamento.</i>	65

<i>Figura 29 - Modelo ecológico de Bronfenbrenner (Adaptado)</i>	<i>68</i>
<i>Figura 30 - Procedimentos diários registados pelo assistente social: resultados.</i>	<i>76</i>
<i>Figura 31 - Entidades envolvidas nos processos de promoção e proteção: resultados.</i>	<i>83</i>
<i>Figura 32 - Trabalho informático: conteúdos; Resultados.</i>	<i>95</i>

Lista de Tabelas

<i>Tabela 1 - Legenda das problemáticas sinalizadas e diagnosticadas em processos de promoção e proteção. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)); (Adaptado)</i>	<i>10</i>
<i>Tabela 2 - "Problemáticas sinalizadas em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	<i>12</i>
<i>Tabela 3 - "Importância relativa das principais problemáticas diagnosticadas com base nos processos instaurados e reabertos, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	<i>15</i>
<i>Tabela 4 - "Importância relativa das principais problemáticas diagnosticadas, com base nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos nas CPCJ da RAA com maior VPG (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>16</i>
<i>Tabela 5 - "Entidades responsáveis pelas sinalizações remetidas às CPCJ dos Açores, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>17</i>
<i>Tabela 6 - "Importância relativa das problemáticas sinalizadas nas CPCJ da RAA, por entidades, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>18</i>
<i>Tabela 7 - "Crianças e jovens sinalizadas por concelho, face ao número de crianças e jovens com idade inferior aos 18 anos nos censos de 2011, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>20</i>
<i>Tabela 8 - "Crianças e jovens sinalizadas na RAA, face ao número de crianças e jovens com idade inferior a 18 anos, por grupo etário nos censos de 2011, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	<i>21</i>
<i>Tabela 9 - "Crianças e jovens, por grupo etário, segundo o VPG, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>22</i>
<i>Tabela 10 – “Crianças e jovens sinalizadas em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, por grupo etário, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)).....</i>	<i>23</i>

<i>Tabela 11 - "Importância de medidas de promoção e proteção aplicadas e/ou executadas pelas CPCJ da RAA, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	30
<i>Tabela 12 – “Tipologias das famílias das crianças e jovens, de 2014 a 2016 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))</i>	33
<i>Tabela 13 – Perfil do assistente social: traços de personalidade e competências adquiridas: resultados da entrevista exploratória.</i>	46
<i>Tabela 14 - Dificuldades sentidas no sistema de proteção à infância - Entrevistados ECMIJ, entrevistados CPCJ: resultado das entrevistas exploratórias.</i>	55
<i>Tabela 15 - Procedimentos do assistente social em processos de promoção e proteção: resultados.</i>	74
<i>Tabela 16 - Outros procedimentos do assistente social em processos de promoção e proteção: resultados.</i>	75
<i>Tabela 17 - Contactos telefónicos - agentes de interação em processos de promoção e proteção: família; Resultados.</i>	78
<i>Tabela 18 - Contactos telefónicos - agentes de interação em processos de promoção e proteção: entidades; Resultados.</i>	78
<i>Tabela 19 - Contactos telefónicos - agentes de interação nos procedimentos diários: famílias; Resultados.</i>	78
<i>Tabela 20 - Contactos telefónicos - agentes de interação nos procedimentos diários: entidades; Resultados.</i>	79
<i>Tabela 21 – Propósitos dos contactos telefónicos com as famílias: resultados.</i>	80
<i>Tabela 22 - Propósitos dos contactos telefónicos com as entidades: resultados.</i>	81
<i>Tabela 23 -Propósitos das trocas de emails com entidades: resultados.</i>	82
<i>Tabela 24 - Outras entidades em interação registadas: resultados</i>	83
<i>Tabela 25 - Objetivos das entrevistas presenciais registados pelas assistentes sociais: resultados.</i>	85
<i>Tabela 26 - Objetivos das entrevistas presenciais nos processos de promoção e proteção: resultados.</i>	85
<i>Tabela 27 - Conteúdos das entrevistas presenciais, registados pelas assistentes sociais: resultados.</i>	86
<i>Tabela 28 - Conteúdos das entrevistas presenciais registados nos processos de promoção e proteção: resultados.</i>	86
<i>Tabela 29 - Pessoas com quem o profissional interage nas entrevistas presenciais: resultados.</i>	86
<i>Tabela 30 - Tipologia das reuniões, objetivos e membros participantes: resultados.</i>	93

Tabela 31 - Número de vezes que as assistentes sociais utilizaram a Plataforma Nacional e tempo investido: resultados.....95

Tabela 32 - Outras práticas profissionais registradas: resultados.....96

Siglas

APP – Acordo de Promoção e Proteção

CAI – Comissariado dos Açores para a Infância

CDC – Convenção sobre os Direitos da Criança

CNPDPCJ – Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

ECMIJ – Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude

LPCJP – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo

PPP – Processo de Promoção e Proteção

RAA – Região Autónoma dos Açores

VPG – Volume Processual Global

INTRODUÇÃO

A dissertação incide sobre as práticas profissionais do assistente social em processos de promoção e proteção numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da ilha de São Miguel, da Região Autónoma dos Açores.

Pode-se dizer que os objetivos propostos para realizar este estudo atravessaram algumas fases de maturação, desde a escolha do tema até à fase da execução e seu desenvolvimento. O objetivo inicial prendeu-se com a necessidade de compreender qual a posição que o assistente social assume no universo das políticas de proteção à infância e juventude. Para tal, foi necessário compreender a composição e fundamento deste sistema na perspetiva da proteção das crianças em situações de risco e de perigo, optando-se por incidir o objeto de estudo numa comissão de proteção de crianças e jovens, uma vez que esta é uma das entidades que surge como resultado da implementação desta política.

Importante será mencionar que, apesar de exercer, no presente, a minha profissão numa instituição classificada como entidade com competência em matéria da infância e juventude, também ela uma parte do sistema de proteção à criança, mas com legitimidade de atuação diferenciada, também já exerci a minha profissão numa comissão de proteção de crianças e jovens.

Foi com base nesta experiência profissional e nas interrogações que constantemente surgiam, que se despoitou a vontade de clarificar ideias e consolidar os conhecimentos sobre a atuação do assistente social nesta área, daí a motivação para seguir com a formação em mestrado na área da infância e juventude em risco de exclusão social, numa tentativa de compreender não só as especificidades deste público tão complexo, mas também com o intuito de analisar as práticas do assistente social enquanto profissional que intervêm de forma direta neste sistema de proteção também ele complexo.

A sofisticação do sistema de proteção, dadas as diferentes áreas de intervenção, dependentes de modos de funcionamento distintos, fizeram-me colocar em causa, por diversas vezes, os procedimentos utilizados pelo assistente social integrado neste sistema considerando sobre até que ponto os mesmos seriam benéficos para uma efetiva proteção da criança. Quando paro para refletir, reconheço que este pensamento surgiu com base num certo mecanicismo associado à intervenção, ou seja, apesar das situações serem diferentes, os procedimentos para a sua resolução são os mesmos, uma vez que atuamos com base num enquadramento legalmente definido, não só pelo sistema de proteção, mas também pela própria regulamentação que define

a nossa entidade empregadora. Foi assim que os objetivos desta investigação começaram a consolidar-se, e variadas questões começaram a surgir: será que estou a intervir enquanto uma assistente social, com base naquilo que é definido como o meu enquadramento profissional, ou será que estou a intervir de acordo com um enquadramento legislativo que não especifica com precisão quais as minhas competências ou funções para a resolução destes casos?

Associado também à minha modesta experiência na área da infância e juventude em risco e em perigo, e dado o conjunto de profissionais com quem interagimos na resolução de uma situação, cada um pertencente a entidades diferentemente posicionadas neste sistema, outras questões começaram a ser colocadas... Como é que os outros profissionais interpretam a minha atuação? Que consideração têm eles? Se calhar esta última questão numa perspetiva mais de crise existencialista, mas foi através destas dúvidas e destes pensamentos que surgiu uma maior determinação para contribuir para a legitimação da minha profissão enquanto assistente social com maior conhecimento para capacitar a profissão para que tenha um papel fundamental e incontornável num sistema tão exigente como o da proteção à infância e juventude.

Foi com base nestas reflexões que se desenvolveu esta dissertação para procurar contribuir para a construção do conhecimento profissional.

Os métodos para a recolha de informação ao longo deste processo passaram por diferentes etapas. Assim, enquanto metodologias utilizadas para satisfação dos objetivos, iniciou-se com a aplicação de entrevistas exploratórias junto de profissionais que exercem a sua intervenção numa entidade com competência em matéria de infância e juventude e também na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Ponta Delgada. Destes profissionais, fizeram parte assistentes sociais, animadores socioculturais, uma psicóloga e uma enfermeira.¹

Os dados que resultaram das entrevistas, articulados com contributos teóricos, permitiram analisar as práticas profissionais do assistente social, bem como a sua experiência de terreno, registar a sua reflexão sobre o quadro normativo, os seus problemas, fragilidades e possibilidades de atuação no quadro das políticas de proteção à infância, bem como o seu posicionamento nas equipas.

Posteriormente para complementar os dados das entrevistas, aplicaram-se grelhas de registo diário, autoadministradas, às assistentes sociais que exercem a sua atuação na referida Comissão, enquanto membros de apoio técnico² da comissão restrita e, paralelamente, foram

¹ Consultar quadro de identificação dos entrevistados em anexo (1)

² “Apoio Técnico” - termo designado no artigo 20.º - A da Lei nº147/99, de 1 de setembro e atualizada pela Lei nº 142/2015 de 8 de setembro. Esta designação será especificada posteriormente.

consultados cinco processos de promoção e proteção, arquivados³, também com o objetivo de recolher resultados ao nível dos procedimentos do assistente social.

A dissertação está composta em três capítulos. No primeiro, é realizado um enquadramento estatístico sobre a situação da infância em situação de risco e de perigo nos Açores, dada a necessidade de conhecimento, mesmo que de um modo geral, sobre as especificidades do público alvo de intervenção. Ao longo deste capítulo será dado a conhecer o volume processual das comissões da região, com especial atenção ao concelho de Ponta Delgada. Serão também caracterizadas as crianças e os jovens alvos de sinalização nestas entidades, bem como uma breve caracterização sobre a sua condição familiar. Este capítulo servirá como ponto de partida para o enquadramento dos seguintes capítulos da dissertação.

No segundo capítulo, abordam-se os princípios orientadores do assistente social na intervenção social com crianças e jovens em situação de risco e de perigo, partindo não só da análise do capítulo anterior, mas também dos resultados obtidos nas entrevistas exploratórias e com a respetiva complementação teórica. Questões que vão desde a defesa do superior interesse da criança, da preservação da família, passando pelo perfil e conduta profissional, e ainda sobre a atuação do assistente social em contextos multidisciplinares, serão também abordadas com o objetivo de contribuir para o posicionamento e afirmamento deste profissional no sistema de proteção à infância.

No último capítulo, que surge como o resultado prático da investigação, são dadas a conhecer as práticas profissionais do assistente social na CPCJ alvo de estudo. Através dos resultados obtidos, é possível proceder a uma análise mais específica sobre os procedimentos utilizados pelos mesmos neste âmbito de atuação.

Pretende-se assim, proporcionar uma reflexão mais aprofundada sobre aquilo que são as práticas do assistente social e âmbitos de intervenção nos processos de promoção e proteção das crianças.

³ Cumprindo com o disposto no artigo 89.º da Lei nº147/99, de 1 de setembro e atualizada pela Lei nº 142/2015 de 8 de setembro, relativamente à condição de acesso, consulta e tratamento de dados sensíveis.

CAPÍTULO I - CRIANÇAS E JOVENS EM RISCO NOS AÇORES

Para o enquadramento do sistema de proteção à infância e juventude nos Açores, foi realizada a consulta e a análise dos resultados emitidos nos relatórios anuais de avaliação de atividades das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens instaladas na Região Autónoma dos Açores (RAA) dos anos de 2016 e de 2017, publicados e editados pelo Comissariado dos Açores para a Infância⁴. Através desta consulta, foi possível considerar uma amostra geral, representativa, da intensidade da ação das comissões de proteção de crianças e jovens, de agora em diante, designadas de CPCJ. Foi através da interpretação dos respetivos resultados, e como objetiva o próprio relatório, que se procedeu a uma “*análise descritiva, correlacional e comparativa, possibilitando a construção de possíveis configurações e encadeamentos causais*” (CAI, 2018; p.15).

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens que estatutariamente intervêm de forma não judicial, são instaurados e tratados os Processos de Promoção e Proteção⁵ sobre as crianças e jovens que se encontram, alegadamente, em situação de perigo. No âmbito desta instauração, ou também considerada de abertura processual, são aplicadas as medidas de promoção e proteção que visam, de acordo com o artigo 34.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP)⁶ “*afastar o perigo (...)*” em que as crianças e jovens se encontram, promovendo “*(...) condições de segurança para assegurar o seu bem-estar e desenvolvimento*”, e pretendem também ter um “*(...) efeito reparador sobre situações que tenham colocado em causa a sua integridade física e psicológica*”.

⁴ “A Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores aprovou, pelo Decreto Legislativo Regional n.º 17/2016/A, de 28 de setembro, a criação do Comissariado dos Açores para a Infância, uma entidade de âmbito regional que funciona na dependência do membro do Governo Regional, com competência em matéria de solidariedade social e tem por missão a defesa e a promoção, na RAA, dos direitos das crianças e jovens. São atribuições do Comissariado: planificar, coordenar, acompanhar e avaliar a intervenção da RAA em matéria de promoção dos direitos das crianças e jovens; exercer, na RAA, as atribuições e competências conferidas por lei à Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens, assim como exercer, na RAA as atribuições e competências de coordenação regional das comissões de proteção instaladas no arquipélago, previstas no n.º 8 do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 159/2015, de 10 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 139/2017, de 10 de novembro.” (*Comissariado dos Açores para a Infância – Relatório de Atividades 2017* (2018)).

⁵ De acordo com o artigo 78º da Lei nº147/99, de 1 de setembro e atualizada pela Lei nº 142/2015 de 8 de setembro, os Processos de Promoção e Proteção “*são individuais, e organizados para cada uma das crianças ou jovens*”.

⁶ Lei nº147/99, de 1 de setembro e atualizada pela Lei nº 142/2015 de 8 de setembro.

Os movimentos processuais nas comissões remetem para uma reflexão sobre a afluência das situações que ocorrem naquelas entidades e possibilitam a colocação de diferentes hipóteses em torno da situação da infância em risco e perigo nos Açores.

Do ponto de vista da análise estatística sobre estes movimentos processuais, é importante referenciar primeiramente, mesmo que de forma sintetizada, os estados processuais pelos quais passa a intervenção social sobre as situações das crianças em risco ou perigo, desde a tomada de conhecimento por parte da equipa da comissão restrita, até à decisão do arquivamento.

Existem, assim, as seguintes fases⁷: a sinalização, que desencadeia a fase da análise preliminar que poderá resultar num arquivamento preliminar ou numa instauração e instrução de processo de promoção e proteção. Neste segundo caso, procede-se à fase de avaliação diagnóstica, onde é tomada a decisão sobre se existe lugar à aplicação de uma medida de promoção e proteção ou se há lugar ao arquivamento por não se verificar ou já não subsistir o perigo ou o risco que foi sinalizado. Caso exista matéria para se proceder à aplicação de medida de promoção e proteção, inicia-se a fase de deliberação e contratualização. Durante a contratualização, é elaborado o Acordo de Promoção e Proteção (APP), seguindo-se a fase de execução e acompanhamento. Posteriormente, segue-se a revisão da medida aplicada no sentido de se deliberar se existe uma prorrogação da mesma ou se, por sua vez, dá-se a fase final da intervenção através do arquivamento do processo de promoção e proteção.

A consideração sobre o volume processual de um determinado serviço deve ainda ser realizada em relação à escala populacional para a qual o serviço se destina ou sob a qual o serviço intervém. Por isso, a análise do Volume Processual Global (VPG) das 19 CPCJ que compõem a RAA, foi realizada à escala da população residente, com idades compreendidas entre os 0 e os 19 anos⁸, nas respetivas áreas geográficas da sua intervenção.

OS PROCESSOS DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO: MOVIMENTOS PROCESSUAIS

No ano de 2016, as nove ilhas dos Açores apresentavam uma estimativa de 55.749 residentes com idades compreendidas entre os 0 e os 19 anos de idade⁹. Neste mesmo ano, o Volume

⁷As fases processuais das situações de perigo ou de risco, serão aprofundadas no Capítulo III – “As práticas profissionais do assistente social na CPCJ”.

⁸De acordo com o artigo 5.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro e atualizada pela Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro, considera-se criança ou jovem “a pessoa com menos de 18 anos ou a pessoa com menos de 21 que solicite a continuação da intervenção iniciada antes de atingir os 18 anos”.

⁹ Fonte: PORDATA (última atualização: 2018-01-25).

Processual Global¹⁰ da RAA era de 3183 processos. O VPG da RAA, no referido ano, em comparação com o número da população residente com idades compreendidas entre os 0 e os 19 anos de idade, traduziu-se numa taxa de incidência de 5,7%, resultado este que, inclusivamente, foi destacado no Relatório de Avaliação da Atividade das CPCJ de 2015 editado e publicado pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos das Crianças e Jovens (CNPDCJ), dando nota que este valor encontrava-se acima da média nacional. O mesmo relatório referia que “(...) tomando como ponto de partida, o número de crianças com idade inferior a 18 anos em Portugal (...) a taxa de incidência nacional é de 3,7 crianças acompanhadas em cada 100 (...). Destacam-se com taxas acima dos 5%, a Região Autónoma dos Açores e o distrito de Faro” (CNPDCJ, 2016; p.60).

No ano de 2017 o VPG da RAA subiu para os 3314, traduzindo-se num aumento de 131 processos. Porém, no ano de 2016 totalizou-se 1411 processos ativos¹¹, existindo uma diminuição para o ano seguinte, onde o número de processos ativos foi de 1354, reduzindo-se em 57 processos, o que significa que, apesar de existirem mais processos transitados e/ou instaurados e/ou reabertos em 2017, em que o VPG foi superior, houve também um aumento do número de saídas¹² dos processos, passando de um total de 1772 saídas em 2016 para 1960 em 2017, com uma diferença de 188 processos.

Através dos dados referentes à diferença entre os movimentos processuais nas CPCJ dos Açores entre os anos de 2016 e 2017¹³, observa-se que as seis CPCJ nos concelhos da ilha de São Miguel, são aquelas que apresentam resultados superiores a nível de movimento processual.

Relativamente ao volume processual das CPCJ da Região, surgem os seguintes dados:

¹⁰ O Volume Processual Global (VPG) calcula-se da seguinte forma: a soma dos processos instaurados (que inclui os processos abertos e os processos recebidos de outras comissões), com os processos reabertos e com os processos transitados.

¹¹ Processos ativos: significam que os processos de promoção e proteção se encontram numa das seguintes fases de intervenção: análise preliminar; avaliação diagnóstica, em deliberação e contratualização ou em execução e acompanhamento.

¹² Saídas de processos: referem-se aos arquivamentos na fase de análise preliminar, aos arquivamentos após a fase de análise preliminar e transferências para outras CPCJ (de acordo com a legitimidade de intervenção territorial).

¹³ A tabela encontrasse em anexo (2).

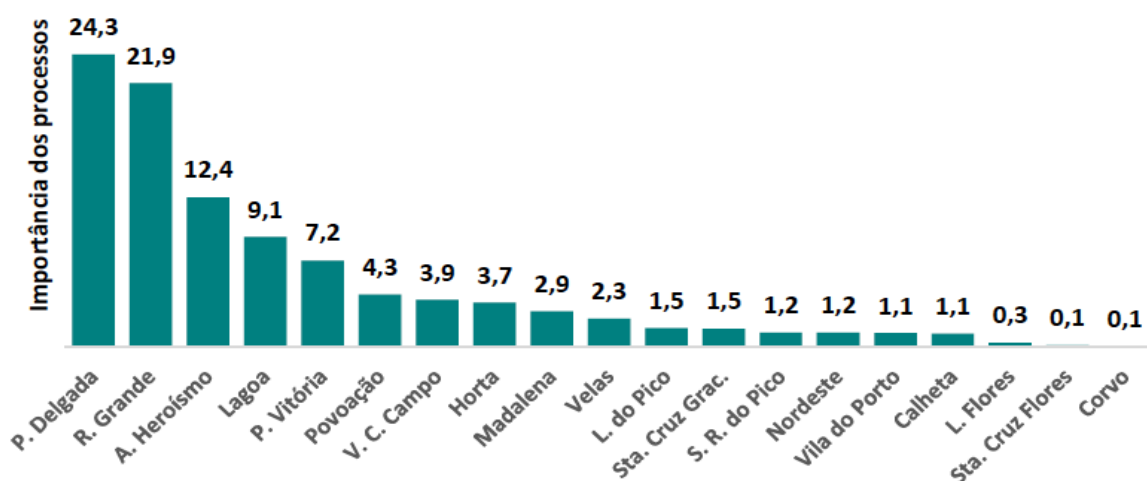


Figura 1 - "Distribuição dos processos de promoção e proteção por CPCJ, em 2017 (%)".
(Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

O concelho de Ponta Delgada e de Ribeira Grande foram os que registaram um maior volume processual comparativamente às restantes CPCJ dos Açores. Ainda assim, “comparando essa distribuição com o ano de 2016, a importância de processos na ilha de São Miguel diminuiu, passando de 66.9% para 64.7% (...)” (CAI, 2018; p.98).

Em relação à tipologia dos processos de promoção e proteção da RAA, apresentam-se os seguintes resultados:

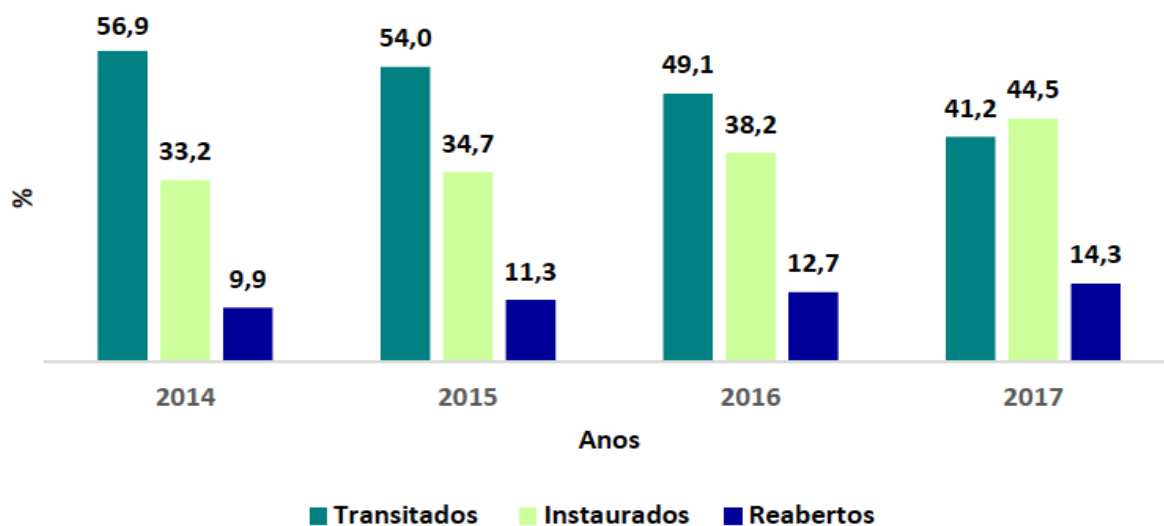


Figura 2 – “Distribuição de processos de promoção e proteção, por tipologia, no período de 2014 a 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Com base nos quatro anos de resultados registados, notou-se que existiu um aumento de processos instaurados e de processos reabertos nas CPCJ dos Açores, enquanto que ao nível dos processos transitados, este valor diminuiu. A diminuição do número de processos transitados pode induzir à colocação de determinadas hipóteses, tais como, uma associação ao melhoramento no que respeita ao cumprimento legalmente previsto para os procedimentos processuais, mais especificamente, no que concerne aos prazos de aplicação de medidas, conforme delimitam os artigos 60.º e 61.º da LPCJP, em específico ao nível da aplicação de medidas em meio natural de vida, que não podem ter a duração superior a 18 meses. Contudo, o facto dos processos reabertos continuarem a aumentar, mesmo que gradualmente, onde se afirmava que *“os processos reabertos evidenciam uma subida em cerca de 6.6% em 2 anos (mais 25 processos de 2014 para 2016)”* (CAI, 2017; p.35), remete-nos também para o resultado obtido no relatório nacional de avaliação das CPCJ de 2016, constatando que *“(…) na última década houve um aumento considerável de processos reabertos, entre o período de 2006 a 2016 (…)”*, e acrescentando que *“(…) quando consideramos a percentagem de processos reabertos (…) verifica-se que subiu exponencialmente na última década, passando de 9,6% (3141) dos processos iniciados, em 2007, para 22,2% (8352) em 2016”*, alertando para o facto de que esta *“(…) evolução carece de uma análise aprofundada, com eventual correlação com o volume dos arquivamentos.”* (CNPDP CJ, 2017; p.39).

Para analisar esta correlação, conforme referido, seria necessário apurar os motivos dos arquivamentos, para a partir daí poder colocar hipóteses de estudo. Porém, a presente dissertação não incide diretamente sobre este assunto e por isso, não será explorada esta questão.

Por sua vez, sobre o aumento dos processos instaurados, o relatório em análise refere que esta situação poderá estar relacionada com uma *“maior sensibilidade por parte da comunidade e das entidades para as problemáticas que afetam as crianças e jovens que, na sua perspetiva, se encontram em situação de perigo, sendo salvaguardado que, o aumento do número de situações reportadas às CPCJ não traduz, necessariamente, um aumento do número de situações de perigo ou a um aumento de processos de promoção e proteção¹⁴(…)”* (CAI, 2018; p.100).

¹⁴ Esta afirmação está relacionada com as fases processuais das situações sinalizadas, conforme foi referido nas considerações iniciais deste capítulo. Ou seja, o facto de existir um aumento das sinalizações, não significa que haja um aumento de instaurações de processos de promoção e proteção.

AS PROBLEMÁTICAS SINALIZADAS E DIAGNOSTICADAS

Uma problemática sinalizada só passa a problemática diagnosticada após uma avaliação diagnóstica. A problemática sinalizada é transmitida pela pessoa que reporta a situação, porém, cabe ao profissional, analisar e avaliar esta situação que foi reportada, para que possa, posteriormente, realizar o diagnóstico e confirmar ou não, se existe situação de perigo efetivo.

PROBLEMÁTICAS SINALIZADAS

Neste ponto são apresentados os resultados correspondentes às problemáticas que foram sinalizadas e que deram origem a instauração e a reabertura de processos de promoção e proteção na Região Autónoma dos Açores, no ano de 2017.

Na figura que apresenta os resultados, são utilizadas siglas na identificação das problemáticas, por isso apresenta-se o seguinte quadro com as respetivas legendas:

Tabela 1 - Legenda das problemáticas sinalizadas e diagnosticadas em processos de promoção e proteção. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)); (Adaptado)

ECPCBEDC	Exposição a comportamentos que possam comprometer o bem-estar e desenvolvimento da criança
NEG	Negligência
SPDE	Situações de perigo em que esteja em causa o Direito à Educação
CJACABED	A criança/jovem assume comportamentos que afetam o seu bem-estar e desenvolvimento sem que os pais se oponham de forma adequada
MT	Mau trato físico
OUTR	Outras situações de perigo
MTPIA	Mau trato psicológico ou indiferença afetiva
CAESP	A criança está abandonada ou entregue a si própria
AS	Abuso sexual
CDTR	A criança está ao cuidado de terceiros em simultâneo com o não exercício pelos pais das suas funções parentais
PFQC	Prática de facto qualificado pela lei penal como crime para crianças com idade inferior a 12 anos
MND	Mendicidade

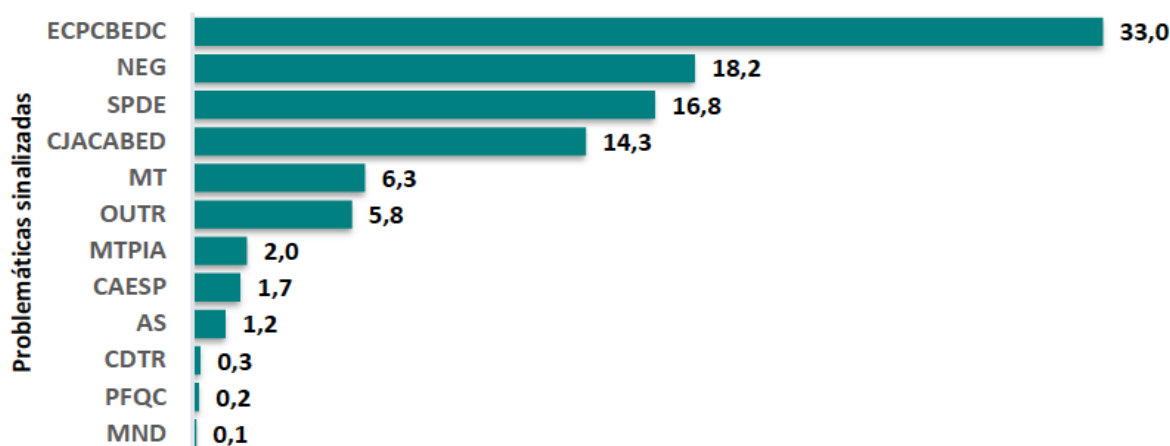
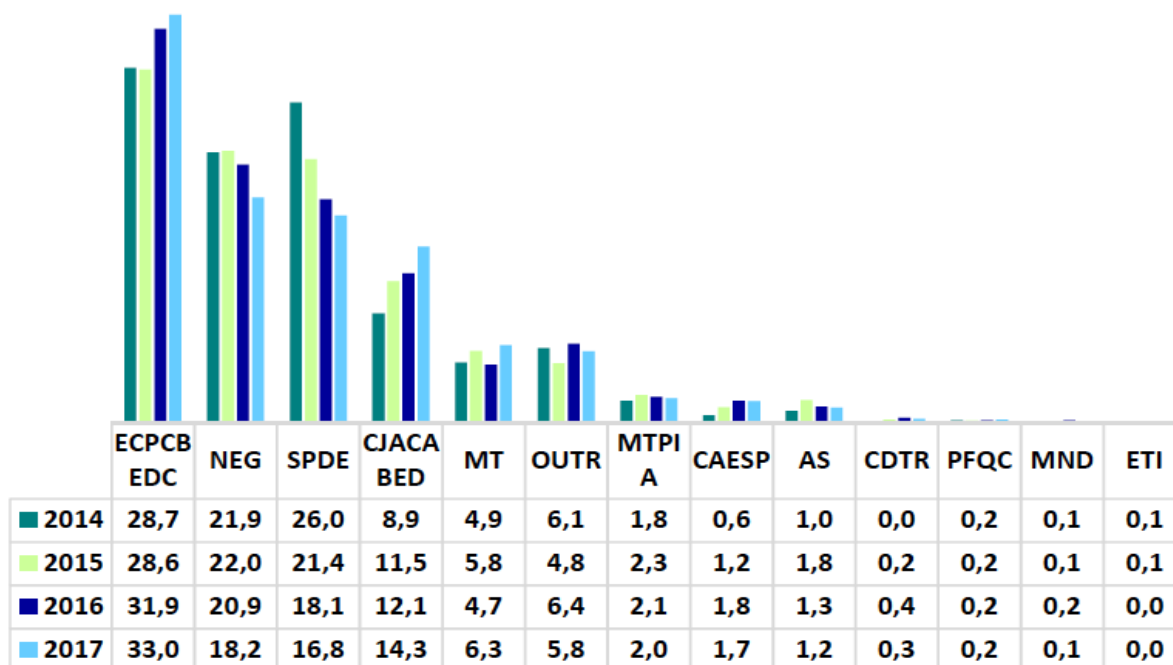


Figura 3 – “Problemáticas sinalizadas às CPCJ da RAA, nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, em 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Com base nos resultados observados, a problemática sinalizada que mais se destaca refere-se à exposição a comportamentos que possam comprometer o bem-estar e desenvolvimento da criança, seguindo-se a negligência e as situações de perigo em que esteja em causa o Direito à Educação. De relevante importância na compreensão da dimensão das problemáticas com maiores sinalizações, o relatório anual refere que, “do total de 685 sinalizações em que se registaram a Exposição a Comportamentos que põe em Causa o Bem Estar e Desenvolvimento da Criança, foram subcategorizadas 468 que, por ordem decrescente de importância, estiveram relacionadas com a violência doméstica, com o consumo do álcool, com o consumo de estupefacientes e com a prostituição. Ao nível das 378 situações de negligência, 125 situações foram devidamente subcategorizadas, destacando-se a falta de supervisão e acompanhamento familiar, a negligência grave e a relacionada com a saúde. Relativamente às Situações de Perigo que põe em causa o Direito à Educação, de 348 situações, foram especificadas 345 situações, relacionadas com o absentismo, com o abandono e com o insucesso escolar” (CAI, 2018; p.104).

Neste seguimento, apresenta-se a tabela que demonstra a evolução das problemáticas sinalizadas, em processos instaurados e reabertos, no período de quatro anos.

Tabela 2 - "Problemáticas sinalizadas em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



Nos últimos quatro anos, observou-se que ao nível das sinalizações, existiu uma persistência relativamente às situações de exposição da criança a comportamentos que colocam em causa o seu bem-estar e desenvolvimento, à negligência, às situações de perigo que põem em causa o direito à educação e aos casos em que a criança ou jovem assumem comportamentos que afetam o seu próprio bem-estar e desenvolvimento. Observasse, de facto, uma consistência ao nível das problemáticas sinalizadas, por outro lado, existem diferenças ao nível das evoluções das situações. Como nos casos da ECPCBEDC em que se registou um aumento destas sinalizações, e das situações em que a CJACABED, onde se registou um aumento significativo de 2014 para 2017¹⁵. Por outro lado, as sinalizações de negligência têm vindo a diminuir a sua importância desde 2015¹⁶. A descida mais significativa verificou-se nas SPDE, sendo que em 2014 “o seu peso relativo, no total de sinalizações, era de 26.0% (valor este que superava os da NEG) e sendo, neste ano, a segunda problemática mais sinalizada.”¹⁷ (CAI, 2018; p.107).

¹⁵ “(...) com uma subida em valor absoluto de 148 para 296 situação (...)” (CAI, 2018; p.107)

¹⁶ “(...) passando de 384 para 378 situações (...)” (CAI, 2018; p. 107)

¹⁷ “Em termos absolutos esta descida foi de 436 sinalizações (em 2014) para 348 (em 2017)” (CAI, 2018; p.107)

No caso dos Maus Tratos, verificou-se “*uma subida da sua importância relativa de 2016 para 2017, mais precisamente de 4.7% para 6.3%, subida que já se tinha verificado de 2014 para 2015, de 4.9% para 5.8%.*” (CAI, 2018, p.107).

Mencionam-se, também, as situações relacionadas com o Abuso Sexual, “*cuja descida do peso relativo se tem verificado desde 2015.*” (CAI, 2018, p.107). A este propósito é importante referir que este resultado, poderá estar relacionado com a alteração à LPCJP, a 8 de setembro de 2015, nomeadamente, no que se refere à alínea b) do artigo 11.º que refere que existe lugar a intervenção judicial, os casos em que “*a pessoa que deva prestar consentimento (...) haja sido indiciada pela prática de crime contra a liberdade ou a autodeterminação sexual que vitime a criança ou jovem carecidos de proteção (...)*”. Esta alteração legislativa retirou a legitimidade de intervenção às Comissões para as situações de abuso sexual em que os alegados agressores sejam os pais, representantes legais ou quem tenha a guarda de facto da criança.

Seguem-se os dados sobre a importância das problemáticas, nos processos instaurados e reabertos das CPCJ da ilha de São Miguel.

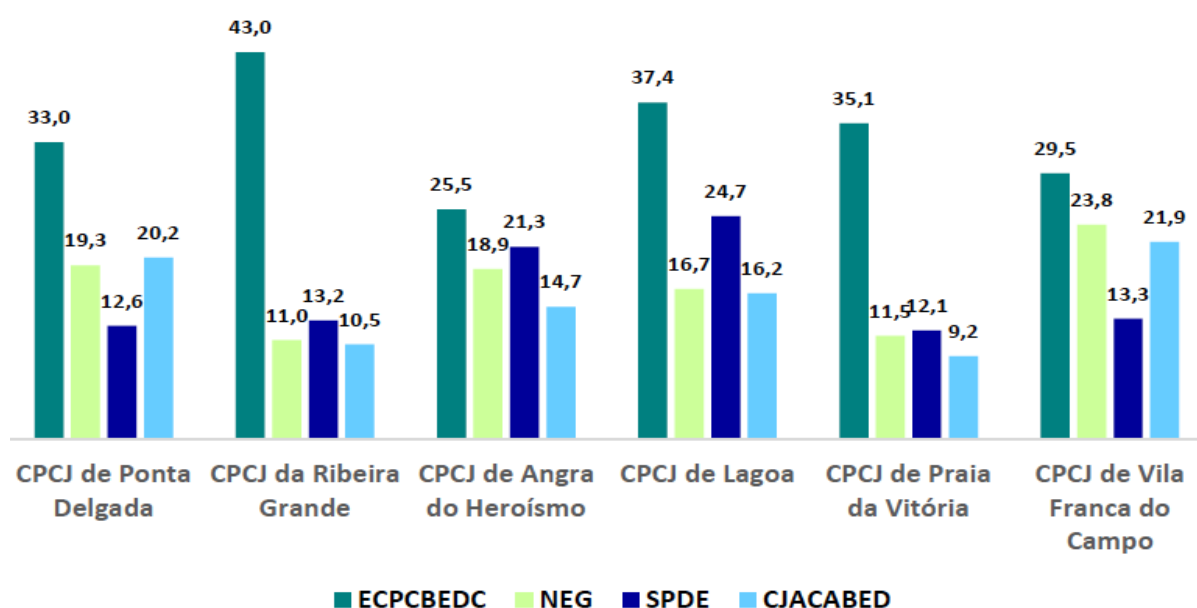


Figura 4 - "Importância relativa das problemáticas sinalizadas, em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, por CPCJ da ilha de São Miguel, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

A CPCJ de Ponta Delgada, como objeto de estudo desta investigação, apresenta, comparativamente às problemáticas da negligência e das situações em que a criança/jovem assume comportamentos que afetam o seu bem-estar e desenvolvimento, uma maior incidência

de situações em que a criança está exposta a comportamentos que possam comprometer o seu desenvolvimento e bem-estar, sendo esta a problemática de maior relevância.

De acordo com o relatório anual e comparativamente às CPCJ da RAA, “apenas na CPCJ de Ponta Delgada, a segunda problemática mais sinalizada foi a relacionada com o facto da Criança ou Jovem Assumir Comportamentos que Afetam o seu Bem-Estar e Desenvolvimento, com 20.2% das situações.” (CAI, 2018; p.118).

PROBLEMÁTICAS DIAGNOSTICADAS

Introduzindo os resultados sobre as problemáticas diagnosticadas, observa-se neste ponto, se as problemáticas sinalizadas se mantiveram aquando das avaliações diagnósticas ou se, pelo contrário, registaram-se diferenças significativas.

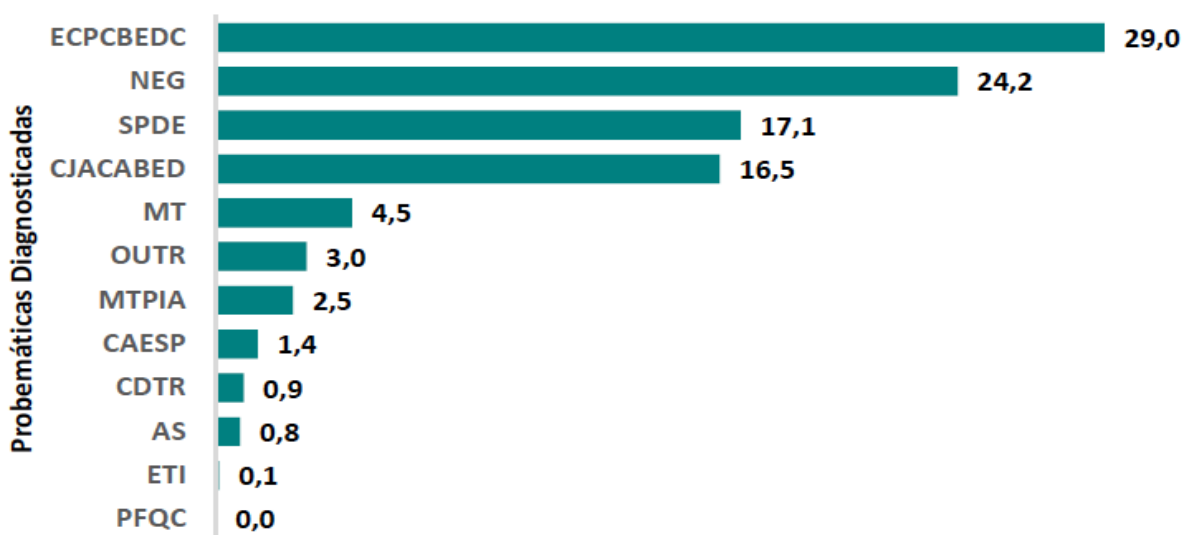
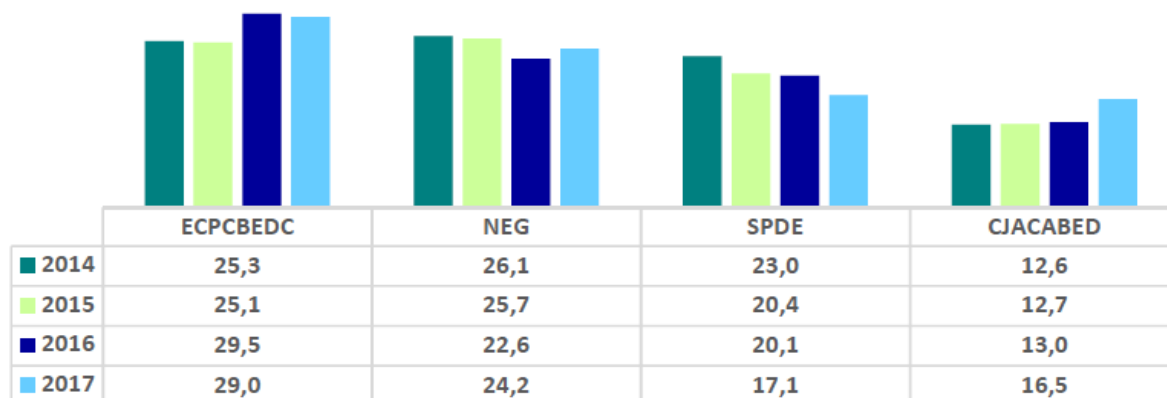


Figura 5 – “Problemáticas diagnosticadas, com base nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, em 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Ao considerar apenas os processos instaurados e os reabertos no ano de 2017, a problemática em que a criança está exposta a comportamentos que colocam em causa o seu bem-estar e desenvolvimento mantém a preponderância das situações ao nível do diagnóstico, apesar de nesta fase a sua intensidade ter diminuído. Em sentido oposto, as situações de negligência aumentaram aquando da avaliação diagnóstica. O peso da problemática educacional e das

situações em que a criança ou jovem assume comportamentos que afetam o seu bem-estar e desenvolvimento, registaram uma ligeira subida.

Tabela 3 - "Importância relativa das principais problemáticas diagnosticadas com base nos processos instaurados e reabertos, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

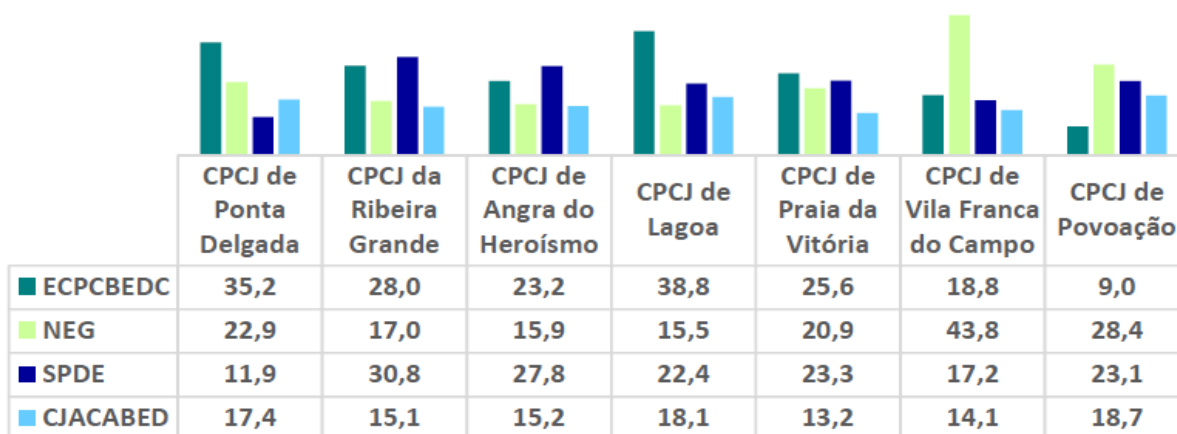


Considerando novamente os processos que foram instaurados e reabertos, ao longo de quatro anos de resultados, no que se refere às principais problemáticas diagnosticadas, observa-se que se mantêm a prevalência dos casos ligados à ECPCBED.

Relativamente às SPDE, a tendência do diagnóstico destas situações continua a ser de diminuição, com uma descida que se verifica desde 2014. Por fim, os casos em que foram diagnosticadas as situações cuja CJACABED, também registaram um aumento ao longo de quatro anos.

Na intenção de proceder ao enquadramento das problemáticas diagnosticadas no objeto de estudo desta investigação, apresenta-se o seguinte gráfico:

Tabela 4 - "Importância relativa das principais problemáticas diagnosticadas, com base nos processos de promoção e proteção instaurados e reabertos nas CPCJ da RAA com maior VPG (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



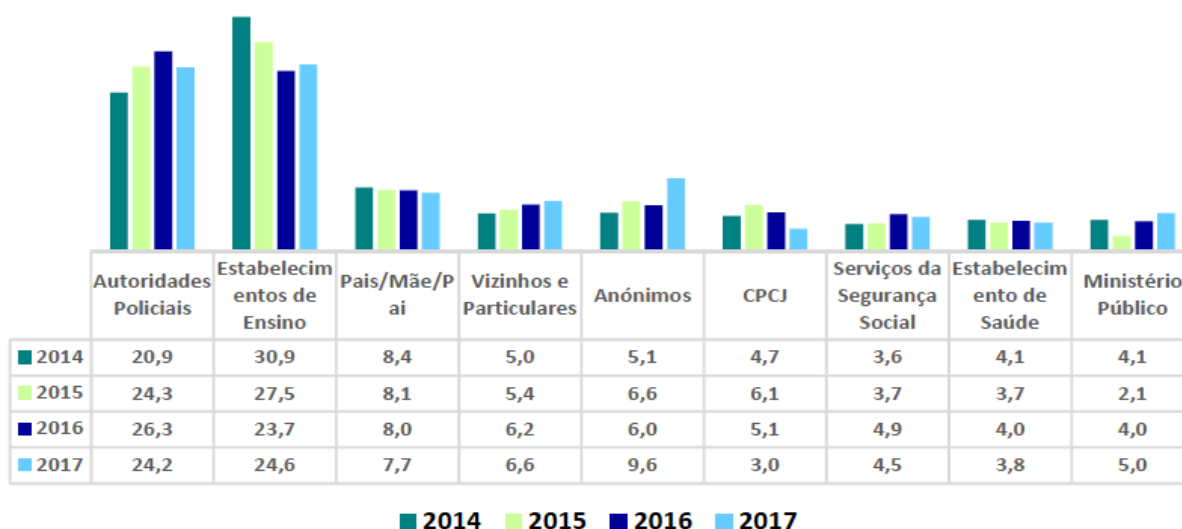
Constata-se agora como problemática diagnosticada, que as questões relacionadas com a ECPCBEDC registaram, novamente, uma maior importância na CPCJ de Ponta Delgada e de Lagoa, seguindo-se a Praia da Vitória (ilha Terceira) e a Ribeira Grande. Nas duas primeiras comissões, esta foi a principal problemática diagnosticada. E ainda, as situações relacionadas com o facto da CJACABED integram a terceira problemática mais diagnosticada também na CPCJ de Ponta Delgada, Lagoa e Povoação.

AS ENTIDADES QUE DETETAM E SINALIZAM AS SITUAÇÕES DE RISCO E PERIGO

Não são apenas as entidades com competência em matéria de infância e juventude (ECMIJ), que sinalizam as situações enunciadas no n.º 2 do artigo 3.º da LPCJP. De acordo com o artigo 66.º da respetiva Lei, que define a obrigatoriedade da comunicação das situações de perigo, no âmbito do n.º1 e n.º 2, “qualquer pessoa, que tenha conhecimento das situações previstas no artigo 3º pode comunica-las às entidades com competência em matéria de infância e juventude, às entidades policiais, às Comissões, ou às autoridades judiciais (...) a comunicação é obrigatória para qualquer pessoa que tenha conhecimento de situações que ponham em risco a vida, a integridade física ou psíquica ou a liberdade da criança ou do jovem.”

Os dados que se seguem, referem-se às entidades por de trás das sinalizações das situações de risco e de perigo junto das CPCJ dos Açores. Os resultados surgem numa amostra representativa ao longo de quatro anos.

Tabela 5 - "Entidades responsáveis pelas sinalizações remetidas às CPCJ dos Açores, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



Através destes resultados, constata-se que são as autoridades policiais e os estabelecimentos de ensino os que mais se destacam ao nível das sinalizações de situações de risco e de perigo. O aumento das sinalizações por parte das autoridades policiais, ao longo de quatro anos, poderá estar relacionado com a aplicação da LPCJP, nomeadamente, no que refere ao n.º1 do artigo 64º da respetiva Lei, que define as comunicações das situações de perigo pelas autoridades policiais e judiciárias, na medida em que estas entidades devem comunicar "(...) as situações de crianças e jovens em perigo de que tenham conhecimento no exercício das suas funções."

Poderá ser feita a associação com o facto de os casos de violência doméstica estarem na base do elevado número de sinalizações correspondentes à problemática da ECPCBEDC, conforme terá sido referido anteriormente. Isto porque, aquando da tomada de conhecimento de uma situação de violência doméstica em que seja necessária a intervenção policial, e se no momento da atuação esteja presente uma ou várias crianças, a autoridade policial deve, legalmente, reportar esta(s) criança(s) à(s) Comissão(s).

Em sentido contrário, registou-se, relativamente aos estabelecimentos de ensino, um decréscimo nas sinalizações. Esta situação poderá, hipoteticamente, estar relacionada com um maior investimento nos serviços de educação, mais concretamente, ao nível do apoio às crianças em contexto escolar, permitindo uma maior prevenção de situações de perigo. Culminando, numa eventual adoção de mecanismos internos de resposta a estas situações, nomeadamente, a criação de serviços de apoio de proximidade às crianças, através da implementação dos SPO

(Serviços de Psicologia e Orientação), serviços de mediação escolar, integração de equipas multidisciplinares de apoio socioeducativo, o serviço social escolar, entre outros projetos, culminando em mais estratégias que permitem melhores atuações por parte destas entidades, evitando assim as comunicações precoces junto das CPCJ.

Associado a estes fatores, pode-se também colocar a hipótese de um possível aumento de eficácia ao nível da aplicação legislativa, com especial enfoque na intervenção por parte das entidades com competência em matéria de infância e juventude, cuja LPCJP, através do artigo 8.º refere que “A intervenção das comissões de proteção de crianças e jovens tem lugar quando não seja possível às entidades (...) atuar de forma adequada e suficiente a remover o perigo em que se encontram.”

Neste seguimento, apresentam-se os resultados que traduzem a relação entre as entidades que sinalizam e as problemáticas sinalizadas.

Tabela 6 - "Importância relativa das problemáticas sinalizadas nas CPCJ da RAA, por entidades, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Entidades	Problemáticas sinalizadas	%
Estabelecimentos de Ensino	SPDE	64,4
	CJACABED	15,5
	NEG	12,2
Autoridade Policial	ECPCBEDC	69,3
	CJACABED	15,9
	MT	5,0
Anónimos	NEG	35,0
	ECPCBEDC	23,0
	MT	19,0
Pais/Mãe/Pai	ECPCBEDC	31,9
	NEG	24,4
	CJACABED	15,6
Vizinhos e Particulares	NEG	32,4
	ECPCBEDC	19,9
	CJACABED	18,4
Ministério Público	ECPCBEDC	54,8
	CJACABED	20,2
	NEG	9,6
Serviços de Segurança Social	ECPCBEDC	52,1
	NEG	29,8
	OUTR	17,0
Estabelecimentos de Saúde	NEG	42,3
	ECPCBEDC	21,8
	OUTR	10,3

Os estabelecimentos de ensino, conforme se observa, sinalizam, com maior prevalência as situações de perigo em que está em causa o direito à educação que correspondem, como já terá sido mencionado anteriormente, aos casos de absentismo e de abandono escolar. Relativamente às sinalizações por parte das autoridades policiais registam-se, com uma elevada percentagem, os casos em que existe a exposição da criança a comportamentos que põem em causa o seu desenvolvimento e bem-estar, resultado este que vai ao encontro do que já terá sido considerado, anteriormente.

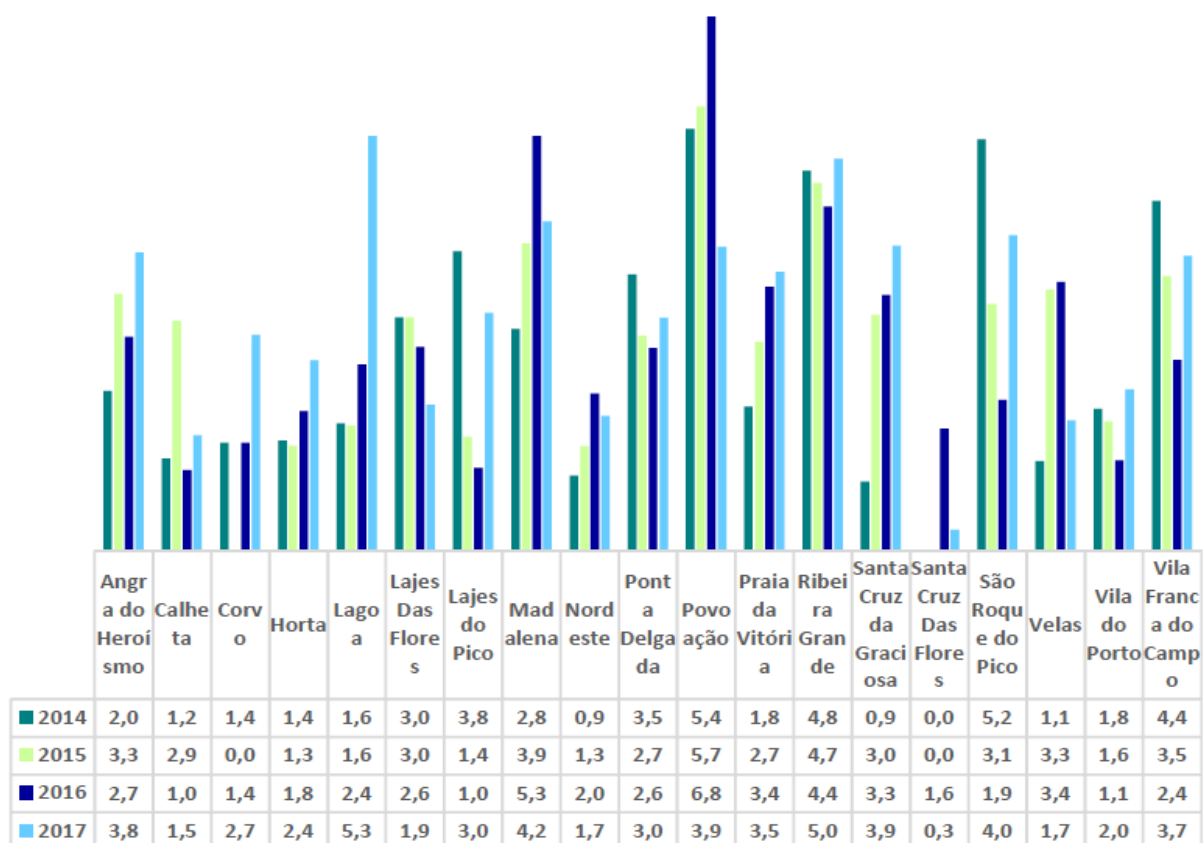
CARACTERIZAÇÃO DAS CRIANÇAS E JOVENS EM RISCO E PERIGO

De acordo com o relatório anual, em 2017 “*registou-se o total de 1949 crianças e jovens sinalizados*” (CAI, 2018; p.127). A caracterização que se segue, corresponde às crianças sinalizadas nas respetivas CPCJs dos Açores, com especial destaque para a CPCJ de Ponta Delgada.

A tabela seguinte representa a taxa de incidência relativamente às crianças e aos jovens sinalizados¹⁸, de acordo com os diferentes concelhos dos Açores.

¹⁸ O relatório refere que, “*na análise (...) é importante ter presente (...) a distinção entre o registo das sinalizações (...) e a abertura de processo de promoção e de proteção (...)*”. Ou seja, as crianças identificadas nesta tabela correspondem apenas àquelas que foram sinalizadas, não querendo dizer que tenham sido sujeitas a um processo de promoção e proteção.

Tabela 7 - "Crianças e jovens sinalizadas por concelho, face ao número de crianças e jovens com idade inferior aos 18 anos nos censos de 2011, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

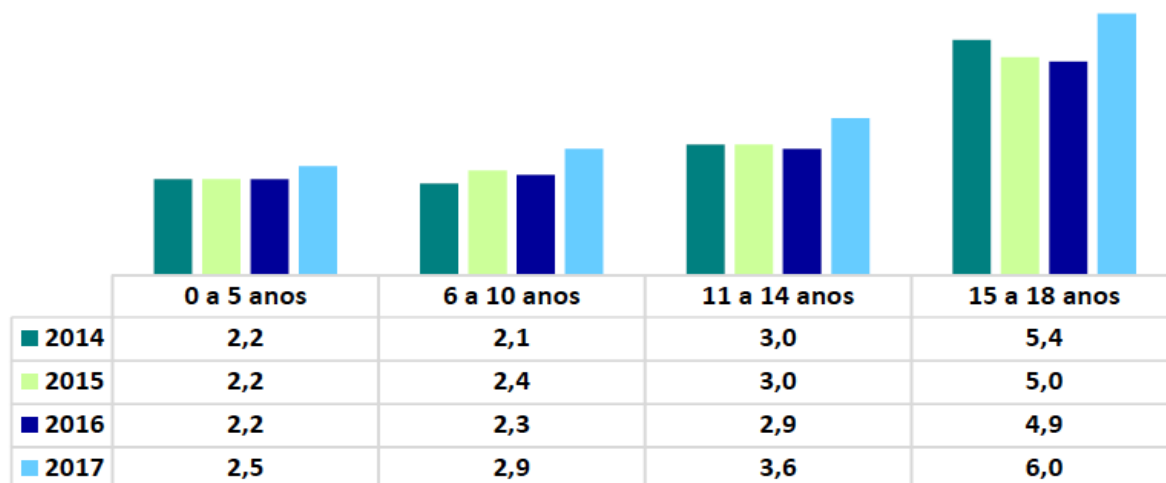


Apesar do objeto de estudo incidir sobre o concelho de Ponta Delgada, é importante um ‘olhar’ comparativo entre os diferentes concelhos das diferentes ilhas, sobre este assunto. Os resultados transmitem assim uma amostra da situação das crianças açorianas sinalizadas nas diferentes CPCJ, tendo por base o número de crianças existentes naqueles concelhos. É então possível observar, através dos dados registados, que o número de população jovem residente num determinado concelho não determina o respetivo valor da taxa de incidência correspondente às sinalizações.

AS FAIXAS ETÁRIAS E O SEXO DAS CRIANÇAS E JOVENS SINALIZADAS

Ainda na esfera das sinalizações, a tabela que se segue representa a faixa-etária das crianças e dos jovens sinalizados nas CPCJ, no período de quatro anos.

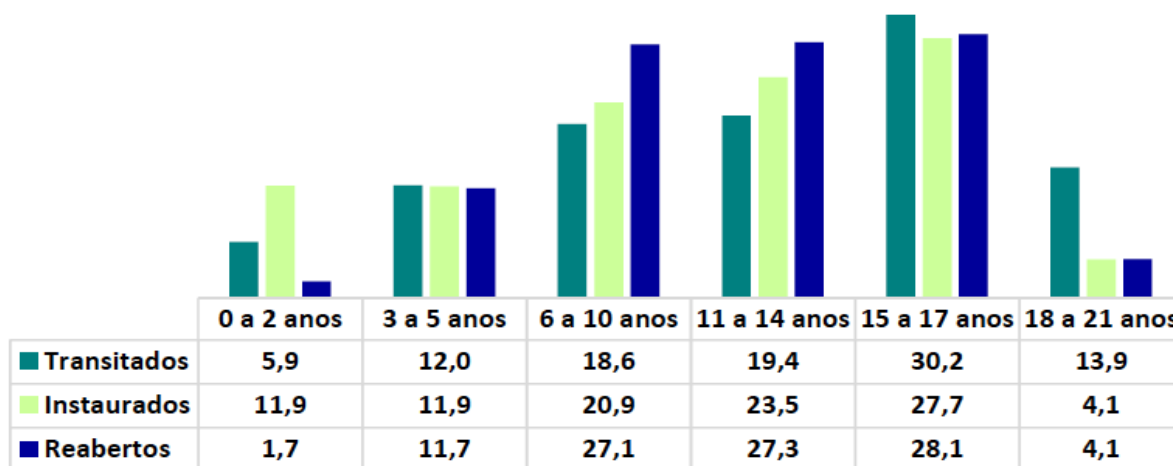
Tabela 8 - "Crianças e jovens sinalizadas na RAA, face ao número de crianças e jovens com idade inferior a 18 anos, por grupo etário nos censos de 2011, no período de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



Os resultados apresentados remetem para a consideração de que ao longo de quatro anos, o número de crianças sinalizadas às CPCJ “é superior nos grupos com idades superiores a 15 anos” (CAI, 2018, p.122), apesar de se verificar um ligeiro aumento nas restantes faixas etárias, a partir do ano de 2016.

De um universo de 1949 crianças e jovens sinalizados, “1022 são do sexo masculino (52.4%) e 927 do sexo feminino (47.6%)” (CAI, 2018; p.127). O relatório anual, aponta como constrangimento referente ao registo de informação que “nem sempre é possível, no momento do registo da sinalização, registar a data de nascimento da criança ou jovens, verificando-se por vezes que essa informação acaba por não ser registada no processo, ainda que mais tarde” (CAI, 2018; p.127). Por isso, “do total de 1949 crianças e jovens, e considerando a ausência de idade de 39”, concluiu-se “que as crianças com idades acima dos 11 anos representam 56.4% das situações reportadas”. Relativamente ao sexo das crianças e jovens, salientasse que “é na faixa dos 15 aos 17 anos que a preponderância de jovens do sexo masculino é mais significativa” (CAI, 2018; p.127).

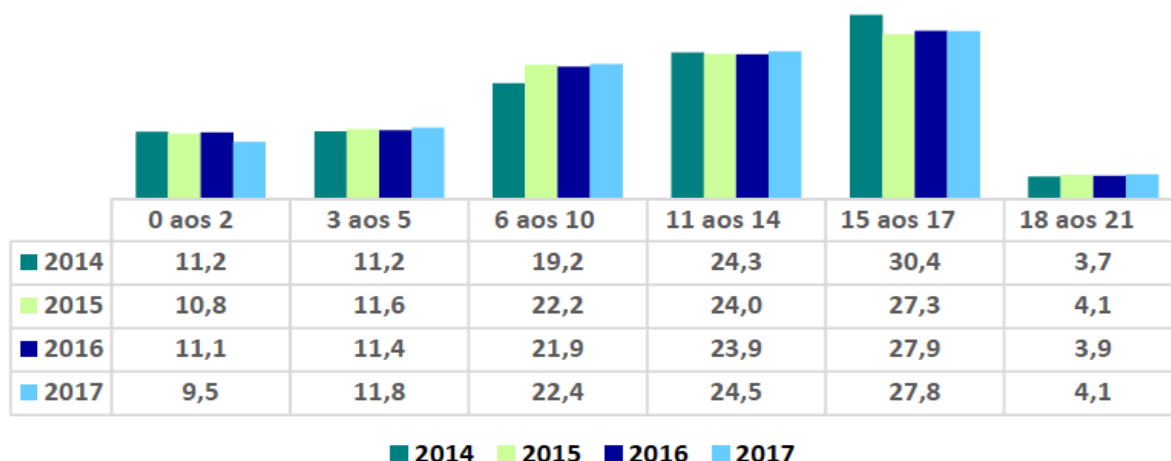
Tabela 9 - "Crianças e jovens, por grupo etário, segundo o VPG, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



No seguimento da caracterização das crianças e jovens sinalizadas e em relação às suas idades, a tabela acima representa os resultados referentes a todos os processos entrados nas CPCJ no ano de 2017¹⁹. Assim, como aponta o relatório anual, “em todos os tipos de processos, a prevalência (...)” para cada tipologia corresponde às “(...) crianças e jovens com idades superiores a 11 anos, com maior significado nos processos transitados, seguindo-se os reabertos e os instaurados”. Relativamente “às crianças com idades mais baixas, é de realçar que no grupo dos 0 aos 5 anos esta percentagem de crianças em processos reabertos” é menor comparativamente “aos processos instaurados cuja importância foi de 23.8%.” Refere-se ainda, de um modo geral, “que em todos os tipos de processos, a importância relativa das crianças e jovens em cada grupo etário aumenta à medida que aumentam as idades daquele grupo” (CAI, 2018; p.129).

¹⁹ “(...) são considerados, os processos transitados, instaurados e reabertos” (CAI, 2018, p.128)

Tabela 10 – “Crianças e jovens sinalizadas em processos de promoção e proteção instaurados e reabertos, por grupo etário, de 2014 a 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



A tabela acima demonstra que, ao longo dos últimos quatro anos manteve-se a “prevalência de crianças e jovens²⁰ com idades acima dos 11 anos, com diferenças pouco expressivas. Desta forma, e em jeito de reforço daquilo que acima foi referido, a faixa etária dos 15 aos 17 anos é que apresenta um peso processual mais significativo” (CAI, 2018; p.129).

PROBLEMÁTICAS DIAGNOSTICADAS SOBRE AS CRIANÇAS E JOVENS, POR FAIXAS ETÁRIAS²¹

Neste ponto são identificadas as problemáticas diagnosticadas com maior relevância, sobre as crianças e os jovens, de acordo com as suas idades.

²⁰ Crianças e jovens sinalizados e que deram origem a instauração e a reabertura de processo de promoção e proteção.

²¹ Optou-se por referir apenas as problemáticas diagnosticadas sobre as crianças e jovens, não sendo identificadas as problemáticas sinalizadas sobre as mesmas neste ponto, uma vez que as diferenças de resultados não foram significativas entre ambas as categorias.

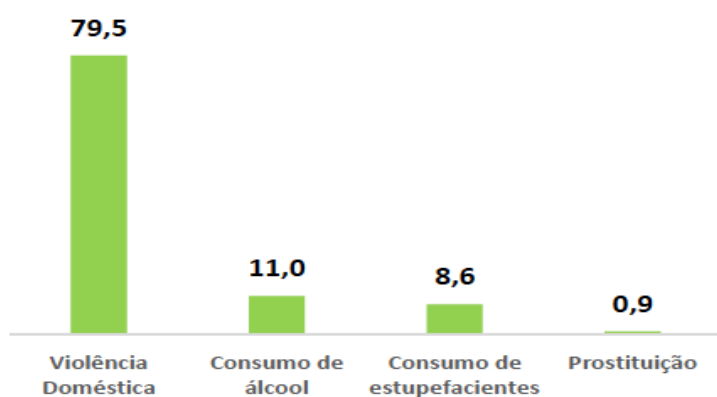


Figura 6 - "Importância relativa das problemáticas diagnosticadas de Exposição a Comportamentos que Põem em Causa o Bem-Estar e Desenvolvimento da Criança, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

De acordo com o relatório anual, e no âmbito da ECPCBED, problemática diagnosticada em maior frequência, foram registadas 628 situações com este diagnóstico, das quais 337 foram possíveis de especificar.

Assim, a violência doméstica, à semelhança do que aconteceu no registo das problemáticas sinalizadas, volta a estar presente de forma significativa nesta tipologia de perigo. Em relação aos grupos etários das crianças e jovens afetados por este tipo de perigo, nota-se uma importância daquelas com idades inferiores a 10 anos, sendo maior a incidência nos mais novos, com idades dos 0 aos 5 anos.

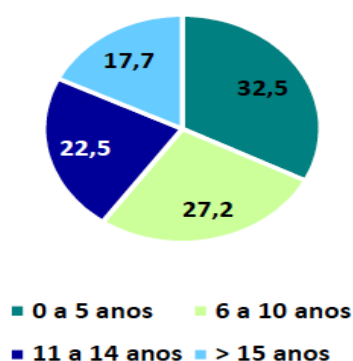


Figura 7 - "Importância relativa das problemáticas diagnosticadas de Exposição a Comportamentos que Põem em Causa o Bem-Estar e Desenvolvimento da Criança, por grupos etários".

etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Face aos diagnósticos das situações de negligência, soma-se um total de 345 situações identificadas, das quais 135 foram especificadas. Estas estão relacionadas com a falta de supervisão e acompanhamento familiar e com a prestação de cuidados ao nível educativo.

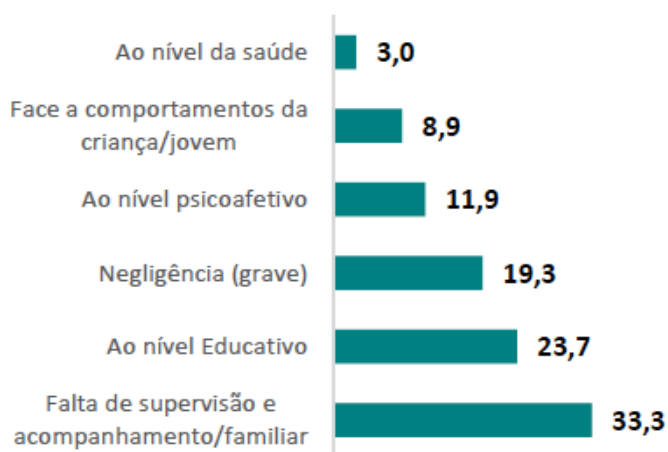


Figura 8 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de NEG, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

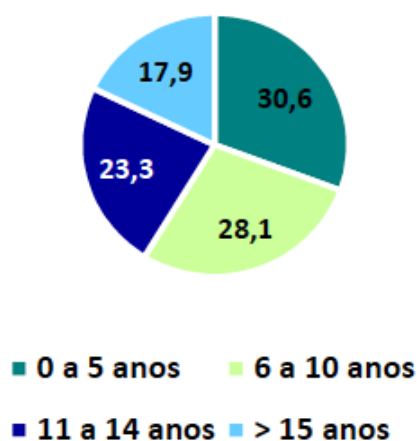


Figura 9 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de NEG, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

Em semelhança com a problemática anterior, confirmasse que a negligência atinge sobretudo crianças com idades abaixo dos 10 anos, também com maior incidência nos que têm entre 0 e 5 anos.

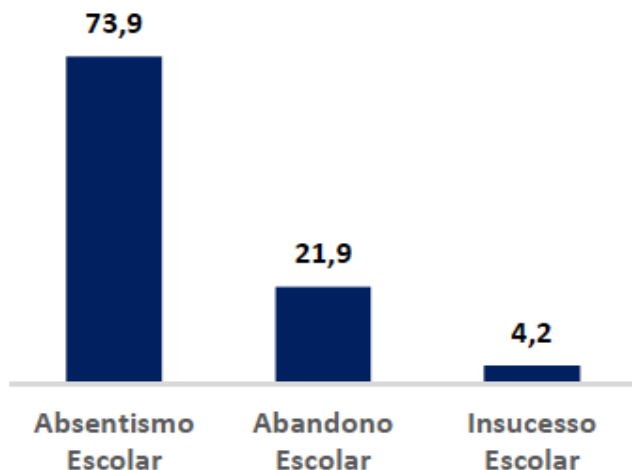


Figura 10 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de Situações de Perigo que põem em causa o Direito à Educação, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

No âmbito da avaliação diagnóstica relativamente à problemática das situações de perigo que põem em causa o direito à educação, verificou-se que, as questões relacionadas com o absentismo escolar são as mais representadas.

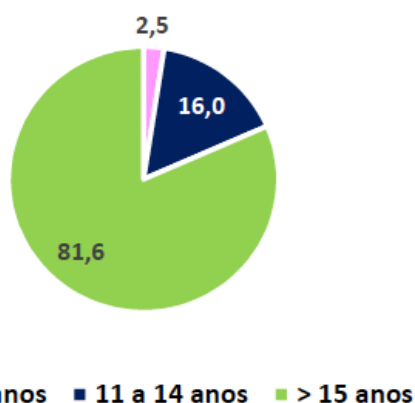


Figura 11 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de Situações de Perigo que põem em causa o Direito à Educação, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

Relativamente aos grupos etários, identificam-se valores significativos nos casos dos jovens que possuem idades acima dos 15 anos, afetando, sobretudo, os jovens do sexo masculino.

Na fase de diagnóstico das situações em que a criança ou jovem assume comportamentos que afetam o seu bem-estar, observou-se uma maior predominância em relação à adoção de comportamentos graves antissociais ou/e de indisciplina, enquanto que, com um valor menos expressivo, foi registado o consumo de estupefacientes.

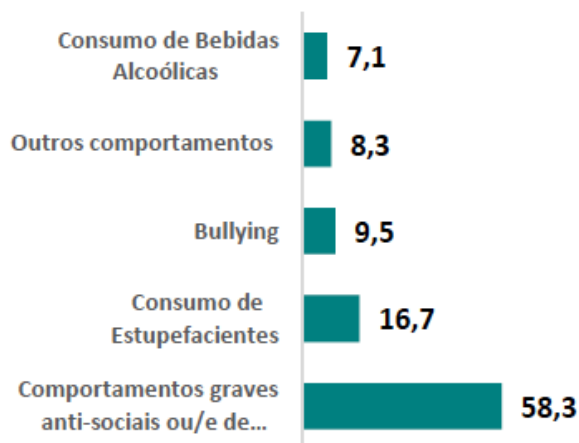


Figura 12 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de situações em que a CJACABED, por subcategorias, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

De um modo geral, estes comportamentos estão relacionados com os jovens com idades acima dos 15 anos, seguindo-se o grupo etário entre os 11 e os 14 anos, conforme se observa:

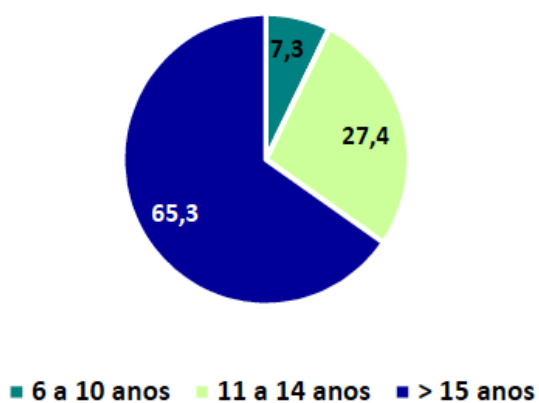


Figura 13 - "Importância relativa da problemática diagnosticada de situações em que a CJACABED, por grupos etários, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018)) (Adaptado)

A SITUAÇÃO SOCIOEDUCATIVA DAS CRIANÇAS E DOS JOVENS SINALIZADAS

O enquadramento que se segue, corresponde às crianças acompanhadas nas CPCJ no ano de 2017, integradas nos processos transitados, instaurados e reabertos. Assim, indo ao encontro dos resultados apresentados anteriormente, cujas crianças e jovens com maior número de sinalizações nas CPCJ da RAA, corresponderem à faixa etária acima dos 11 anos de idade, será sobre este grupo que irá incidir a caracterização socioeducativa.

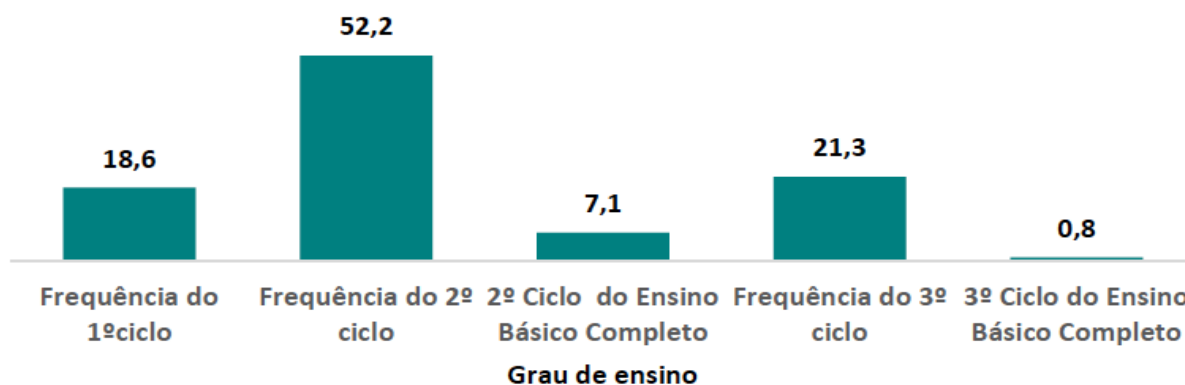


Figura 14 - "Frequência escolar de crianças dos 11 aos 14 anos, caracterizadas pelas CPCJ em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

De acordo com o referido no relatório anual, na faixa etária dos 11 aos 14 anos destaca-se "(...) um total de 191 crianças a frequentar o 2.º ciclo, seguindo-se os que já frequentavam o 3.º ciclo e os que ainda estavam a frequentar o 1.º ciclo do ensino básico" (CAI, 2018; p.132).

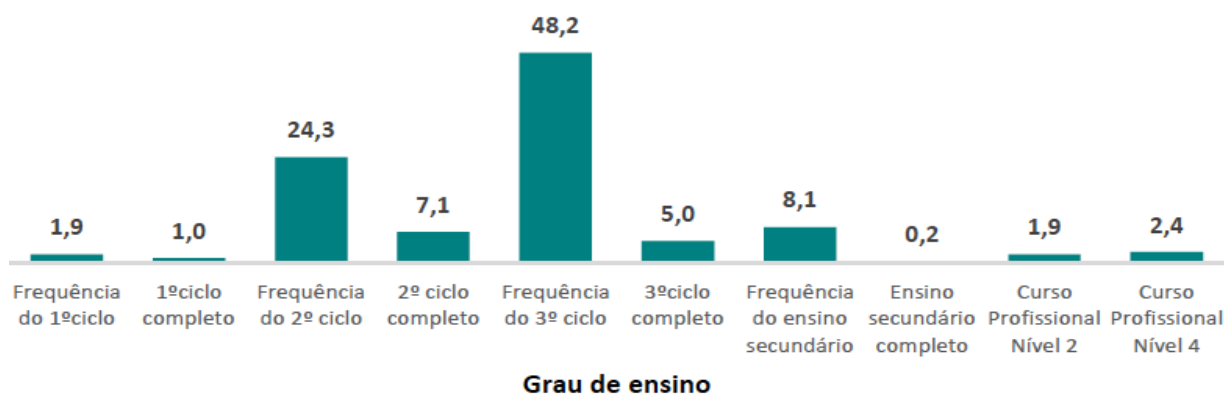


Figura 15 - "Frequência escolar de jovens com mais de 15 anos, caracterizados pelas CPCJ, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Em relação aos jovens com 15 ou mais anos, conforme se apresenta na figura, os dados permitem identificar que, embora grande parte dos que foram caracterizados “*frequenta-se o 3.º ciclo (280 jovens), havia também jovens que frequentavam o 2.º ciclo (141 jovens)*”. (CAI, 2018; p.133). Por fim, a considerar também os jovens cujo 3.º ciclo estava completo (29 jovens) e os que frequentavam o ensino secundário (47 jovens).

QUE MEDIDAS DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO APLICADAS?

Nas considerações iniciais deste capítulo, foram referidos os objetivos das aplicações de medidas, porém, para além das medidas aplicada no meio natural de vida da criança, existem também as medidas de colocação, que implicam um afastamento da criança ou do jovem do seu meio familiar²².

Os resultados sobre as aplicações de medidas, traduzem o resultado das avaliações diagnósticas e das deliberações feitas em comissão restrita.

Nas CPCJ da RAA, no ano de 2017, foram aplicadas e/ou executadas um total de 1925 medidas de promoção e de proteção, prevalecendo, à semelhança de anos anteriores, a aplicação das medidas no meio natural de vida, nomeadamente, a de “Apoio Junto dos Pais”, conforme se observa:

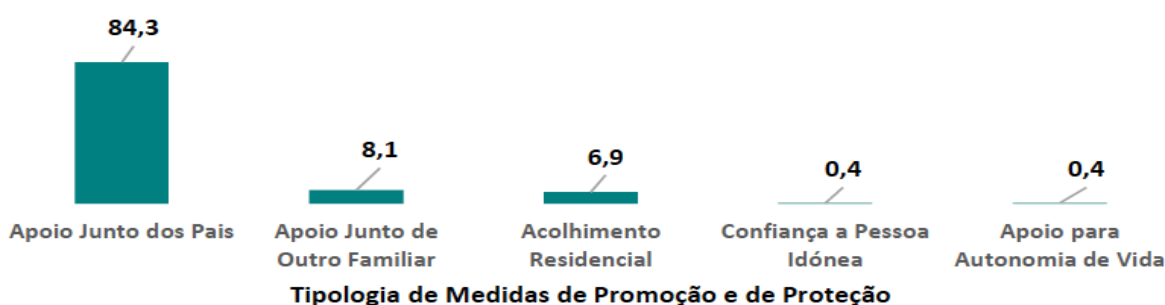


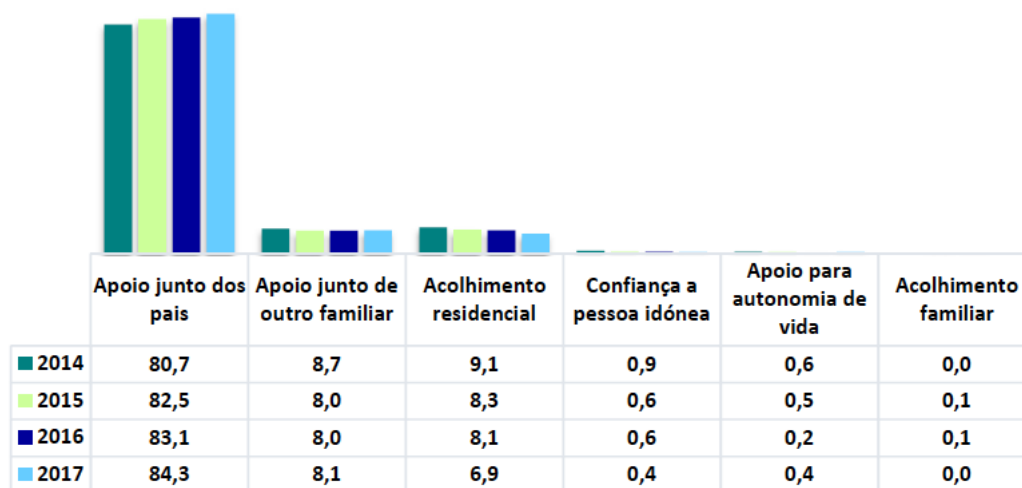
Figura 16 - "Medidas de promoção e proteção aplicadas e/ou executadas pelas CPCJ dos Açores, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

²² As medidas de promoção e de proteção estão previstas no n.º 1 do art.º 35.º da LPCJP, sendo que os artigos 39.º, 40.º, 43.º e 45.º dizem respeito às medidas no meio natural de vida e as dos artigos 46.º e 49.º às medidas de colocação.

O relatório anual dá conta de que “do número total de medidas aplicadas, este valor diz respeito, na sua grande maioria, a processos transitados”, e que “de todas as medidas previstas na LPCJ, a de Apoio Junto dos Pais é a mais aplicada, com um valor de 84.3%, dizendo respeito a 1623 crianças e jovens”. (CAI, 2018; p.148).

Em relação à medida de apoio junto de outro familiar, esta foi aplicada a um total de 156 crianças e jovens. A medida de colocação em acolhimento residencial, por sua vez, foi aplicada a um total de 132 crianças e jovens. As restantes medidas apresentam resultados pouco significativos.

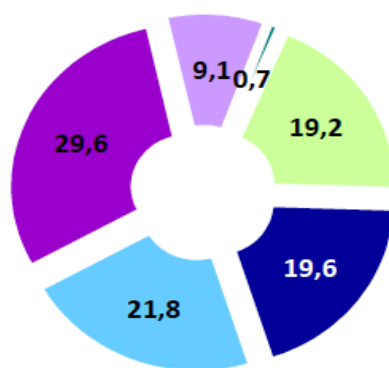
Tabela 11 - "Importância de medidas de promoção e proteção aplicadas e/ou executadas pelas CPCJ da RAA, de 2014 a 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



Em jeito de enquadramento do progresso das medidas de promoção e proteção aplicadas ao longo de quatro anos, a tabela acima tem em consideração estes resultados. Posto isto, verifica-se uma tendência de subida da importância da aplicação de medida de apoio junto dos pais. Por sua vez, conforme se observa, a medida de acolhimento residencial tem diminuído, e as restantes medidas de promoção e de proteção, ao longo dos últimos anos, foram mantendo a sua pouca relevância percentual.

As medidas de promoção e proteção aplicadas, por faixa etária

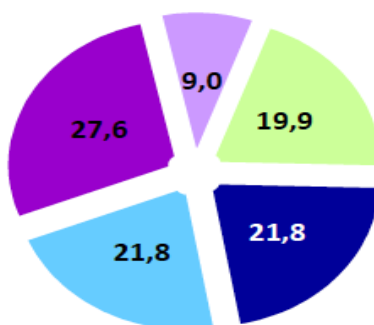
No enquadramento da amostra das medidas aplicadas nas CPCJ da RAA, importa, considerar as mesmas, tendo em conta as idades das crianças e jovens sujeitas a estas medidas.



■ Sem inf. ■ 0 a 5 anos ■ 6 a 10 anos ■ 11 a 14 anos ■ 15 a 17 anos ■ 18 ou mais anos

Figura 17 - "Medida de apoio junto dos pais aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

O relatório anual em análise, refere que “grande parte dos processos nas CPCJ dizem respeito a crianças com idades superiores a 11 anos” e que, “sendo a medida mais aplicada a de apoio junto dos pais”, com base na figura acima apresentada, “observa-se que a maioria desta tipologia de medida foi aplicada a crianças com idades superiores a 11 anos”. Seguindo-se a faixa etária dos 6 aos 10 anos, e a dos 0 aos 5 anos.



■ 0 a 5 anos ■ 6 a 10 anos ■ 11 a 14 anos ■ 15 a 17 anos ■ 18 ou mais anos

Figura 18 - "Medida de apoio junto de outro familiar aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)" (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Ainda em relação às medidas aplicadas em meio natural de vida, observa-se na figura acima, a medida de apoio junto de outro familiar, de acordo com as idades das crianças e dos jovens

visados. À semelhança dos resultados anteriores, também nesta medida, sobressaem as crianças com mais de 11 anos, com uma preponderância do grupo etário com mais de 15 anos. Nas outras faixas etárias representadas, os valores são quase similares nos grupos dos 0 aos 5 e dos 6 aos 10 anos.

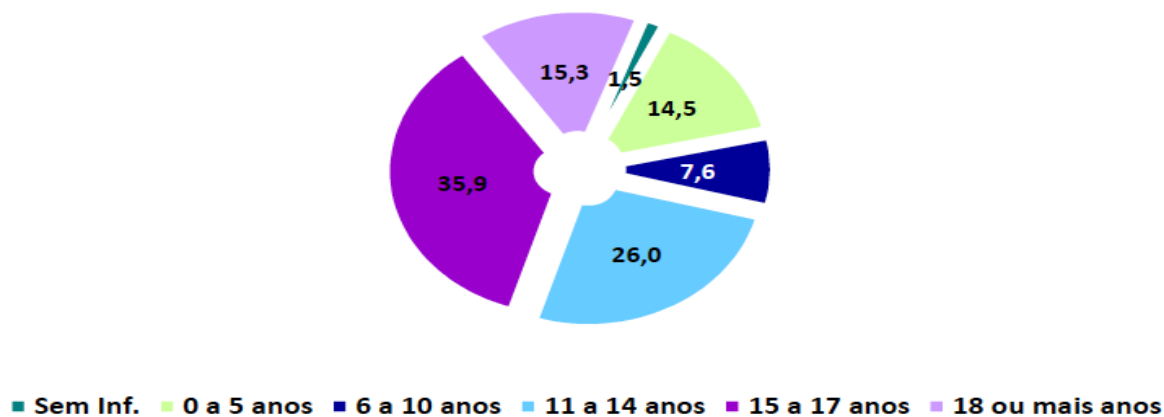


Figura 19 - "Medida de acolhimento residencial aplicada e/ou executada pelas CPCJ da RAA, segundo o grupo etário das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Finalmente, apresentam-se os resultados em relação à medida de acolhimento residencial, cujas crianças e jovens com mais de 15 anos representam a maioria enquanto alvo desta aplicação. Seguindo-se o grupo etário dos 11 aos 14 anos. Com resultados inferiores estão as crianças na faixa etária dos 0 aos 5 e dos 6 e os 10 anos.

A SITUAÇÃO FAMILIAR

Não faria sentido caracterizar as crianças e os jovens em situação de risco e de perigo, sem caracterizar as suas famílias, sendo que a criança nasce, à partida, integrada no seio familiar, onde aí cresce e se desenvolve, sendo assim a família um fator determinante para a sua condição.

Tipologia das famílias

No relatório anual de 2017, registaram-se as seguintes tipologias dos agregados familiares das crianças e dos jovens sinalizados e acompanhados nas CPCJ dos Açores.

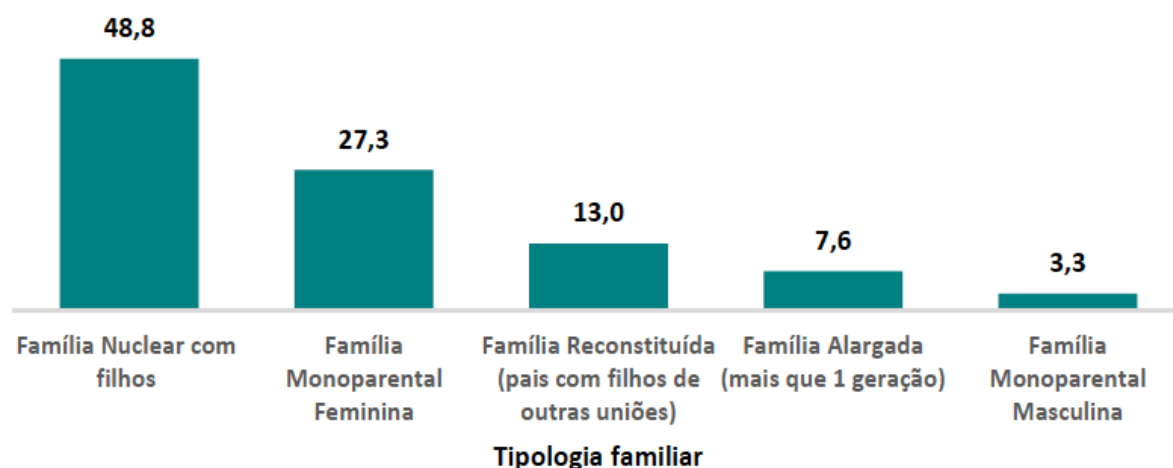
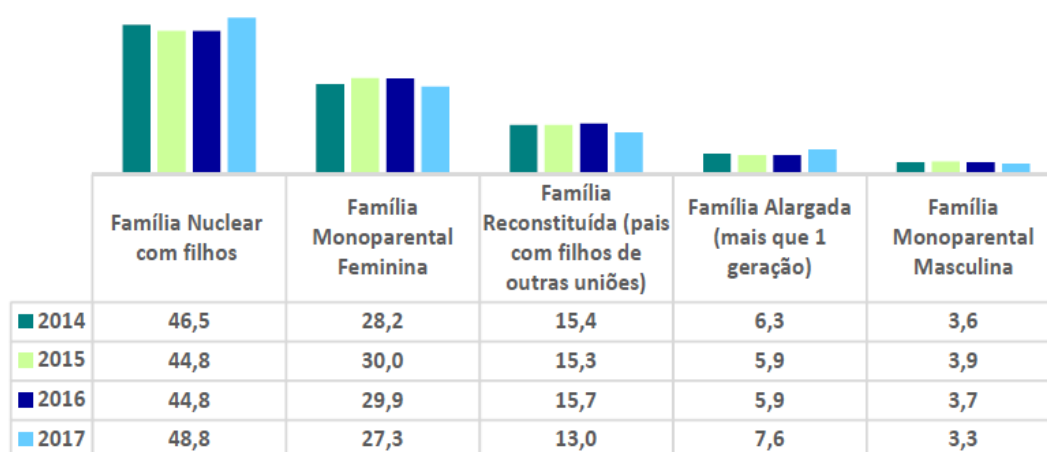


Figura 20 - "Tipologias das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Os resultados acima, referem que a maioria das crianças e dos jovens sinalizados e acompanhados pelas CPCJ estão inseridos em famílias do tipo nuclear com filhos. O relatório aponta um total de 780 agregados nesta situação.

No universo dos processos entrados (novos), a família monoparental feminina apresenta um valor de 436 agregados, enquanto as famílias reconstituídas apresentam um registo inferior, com 208 agregados.

Tabela 12 – "Tipologias das famílias das crianças e jovens, de 2014 a 2016 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))



Ao considerar a tipologia das famílias ao longo dos últimos quatro anos, verifica-se que o peso percentual de cada tipologia familiar se tem mantido relativamente idêntico, porém o relatório

anual dá conta da “*exceção para as famílias nucleares com filhos que, embora com uma descida de 578 agregados para 468 agregados, reforçaram a sua importância relativa no ano de 2017, com um peso 780 agregados*” (CAI, 2018; p.134). Em relação às famílias alargadas, estas também aumentaram a sua representação.

Faixa etária dos membros familiares e nível de ensino

Segue-se a representação do grupo etário correspondente às famílias das crianças e dos jovens sinalizados e acompanhados nas CPCJ.

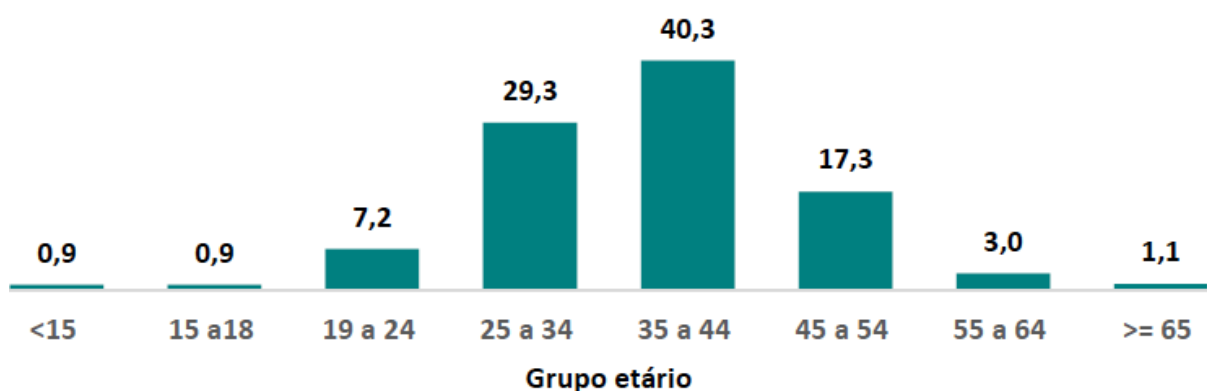


Figura 21 – “Famílias das crianças e jovens, por grupo etário, em 2017 (%)”. (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

De acordo com a figura e conforme o que foi referido no relatório anual, foi possível às CPCJ, proceder à caracterização de 3218 elementos da família da criança e do jovem²³.

Assim, os dados recolhidos, apontam para a prevalência de elementos do agregado familiar com idades acima dos 35 anos, sendo que a faixa etária dos 35 aos 44 anos é superior em relação às restantes.

²³ O relatório anual ressalva, primeiramente, que “*esta caracterização de elementos do agregado familiar corresponde apenas às pessoas com quem a criança ou jovem vive*” e aponta ainda como constrangimento o facto dos dados disponíveis serem escassos, porém optaram por apresentá-los com a ressalva de que não estando caracterizada em todos os processos a dimensão do agregado familiar, e por isso, não foi possível calcular o universo de pessoas que seria abrangido nesta caracterização (CAI, 2018, p.135).

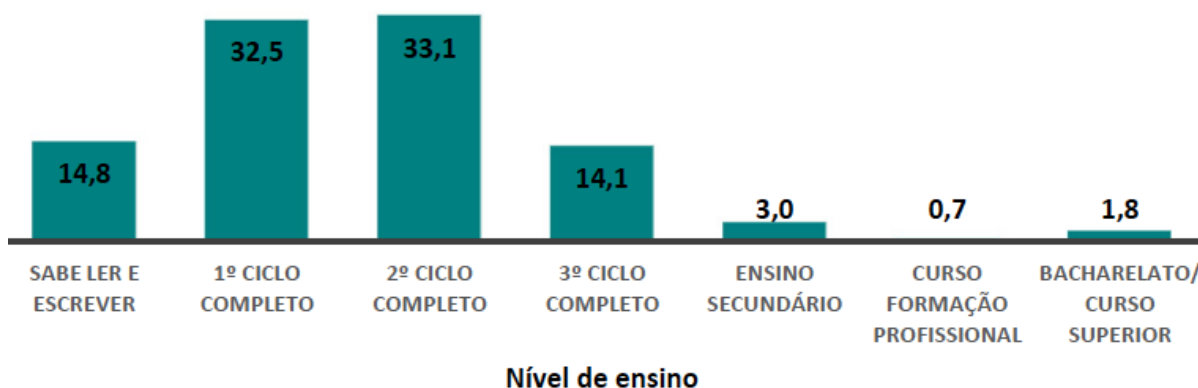


Figura 22 - "Famílias das crianças e jovens, por níveis de escolaridade, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

No que se refere ao nível de escolaridade, foram caracterizados um total de 1168 elementos das famílias. Verifica-se uma representação muito semelhante daqueles que possuem o 1.º ciclo com aqueles que possuem o 2.º ciclo completo. Citando o relatório anual, "Os dados apontam, assim, para habilitações relativamente baixas, uma vez que do total de elementos caracterizados, 94.5% têm habilitações abaixo do 3.º ciclo do ensino básico" (CAI, 2018, p.136).

Fontes de rendimento e tipologias de alojamento

Em relação às fontes de rendimento, o relatório anual indica que foram caracterizados 1330 elementos dos agregados familiares, apresentando os seguintes resultados:

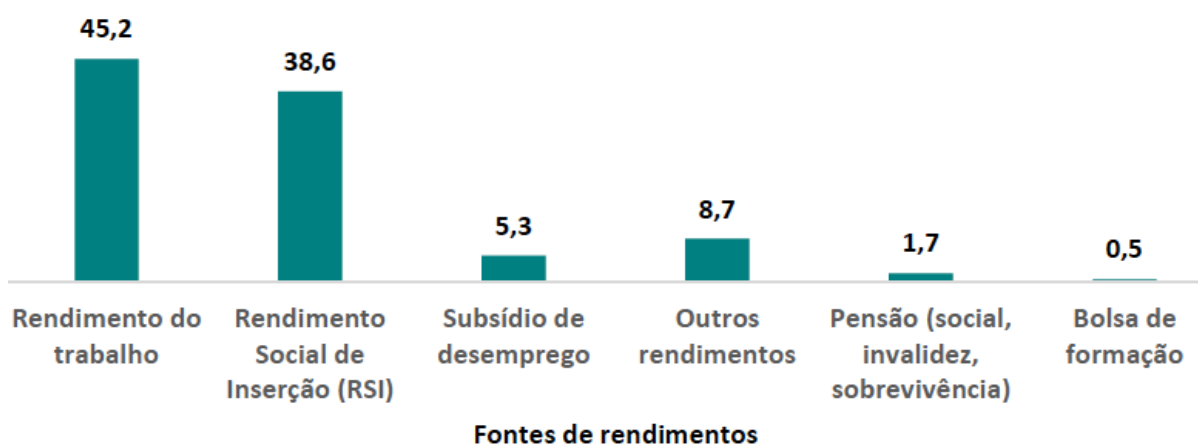


Figura 23 - "Fontes de rendimentos das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

Comparativamente ao ano de 2016, os resultados apontam para uma preponderância de elementos da família que exercem uma profissão. Os agregados com rendimentos provenientes do Rendimento Social de Inserção (RSI) apresentam um peso de 38.6%. Em seguida, a categoria “outros rendimentos”, com um peso percentual de 8.7, e que, de acordo com o relatório “*respeita essencialmente a Prestações para Proteção na Maternidade, Paternidade e Adoção, a Prestações para Proteção Por Morte e Pensão de Alimentos/Fundo de Garantia de Alimentos*” (CAI, 2018; p.136).

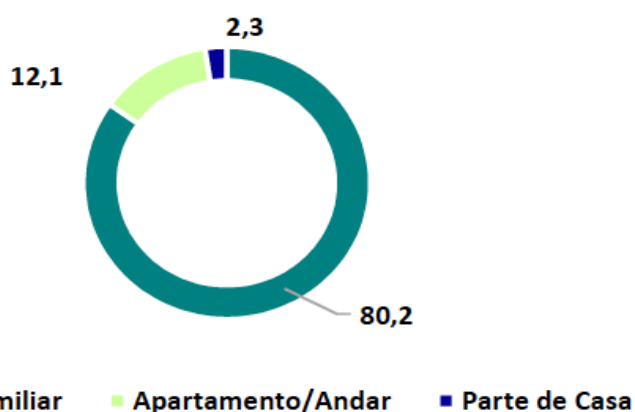


Figura 24 - "Principais tipologias de alojamento das famílias das crianças e jovens, em 2017 (%)". (Fonte: Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na RAA (CAI, 2018))

No que se refere à tipologia de alojamento foram caracterizados 1118 casos. Deste universo, a tipologia “Casas Unifamiliare” é a que regista valores mais significativos em comparação com as restantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O enquadramento apresentado neste capítulo, abre margem para a consideração de assuntos, do ponto de vista social, que carecem ainda de aprofundamento.

Primeiramente, retomando o volume processual global da região, o aumento do número de arquivamentos pode nos remeter para algumas considerações, nomeadamente, para a hipótese de que a análise preliminar dos casos está a ocorrer com mais eficácia. Remete-nos também para uma questão importante, do ponto de vista da legitimação da intervenção que tem a ver com a intervenção sobre o risco e a intervenção sobre o perigo. Ou seja, as comissões de

proteção de crianças e jovens devem agir sob as situações de perigo. Sendo que o risco é o potenciador do perigo, muitas situações que chegam às comissões são situações consideradas como sendo de risco e assim sendo, nestes casos, a intervenção poderá ser realizada por outras instâncias de modo a despistar estes riscos e a agir sobre eles. É por isso que a comissão, conforme definido pela LPCJP, só assume posição quando todas as ações efetuadas pelos restantes serviços com competência, para remover o fator de risco, não se mostrarem suficientes.

Posto isto, o aumento do rigor na triagem destes casos pode também estar na base do aumento do número de arquivamentos. Ainda em relação ao volume processual, o facto de se manter um aumento de processos reabertos, poderá também constituir um ponto de interesse de investigação dado que esta situação não afeta só os Açores como todo o Continente.

No que se refere às problemáticas, o elevado número de casos em que a criança está exposta a comportamento que colocam em causa o seu bem-estar e desenvolvimento, mais em concreto os casos de violência doméstica, deixa-nos também alguma margem de reflexão, principalmente do ponto de vista da proteção destas crianças. E ainda se equacionarmos as idades das crianças que são vítimas, devemo-nos preocupar com os efeitos e as consequências que estas situações ocupam na vida presente e futura das crianças.

Considero ainda ser relevante para além da análise da situação da infância e juventude em situação de risco e de perigo na região, nomeadamente no que se refere, não só à própria condição da criança, mas com igual relevância o contexto sociofamiliar em que estas estão inseridas. A caracterização das famílias desperta também interesses do ponto de vista social, nomeadamente as situações relacionadas com o baixo nível de escolaridade, em que 94.5% dos agregados familiares caracterizados, ter habilitações abaixo do 3.º ciclo do ensino básico e associado a este facto, 38% dos agregados familiares beneficiarem do rendimento social de inserção. Estes contextos familiares apontam que a situação de pobreza é ainda um fator potenciador do risco e do perigo, privando as crianças de acesso a oportunidades de vida distintas daquelas que têm.

Porém, o enquadramento realizado ao longo deste capítulo, mesmo que de forma generalizada, contribui para a criação de quadros teóricos sob os quais a ação profissional do assistente social se desenvolve, nomeadamente, no que respeita à intervenção com crianças e jovens em situação de risco e de perigo. Assim, ao considerar a atuação deste profissional, é relevante compreender, com base em resultados específicos, com quem ele vai intervir, para quem (quem irá beneficiar

da intervenção), e sobre quais os problemas ou situações problemáticas, neste caso, sobre quais os fatores de risco. Este tipo de consideração permite a elaboração de uma avaliação mais completa, não só sobre as situações que colocam em causa o bem-estar e desenvolvimento da criança, mas também sobre os contextos em que a criança se insere, para que haja lugar uma tomada de decisão o mais adequada possível.

CAPÍTULO II - A INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL COM CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO

Para a concretização deste capítulo, do ponto de vista metodológico, procedeu-se a uma articulação entre os dados obtidos no capítulo anterior, relacionando-os com os resultados obtidos nas entrevistas exploratórias e ainda com conteúdos retirados da consulta dos processos de promoção e proteção. Complementando estas informações com fundamentações teóricas, consideradas de interesse.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A contextualização histórica sobre a infância permite afirmar que se assistiu a uma evolução sobre a atenção em torno deste estágio de desenvolvimento, até em tempos desconhecido e desvalorizado. Em torno do crescente interesse pela criança, nas suas diversas áreas de desenvolvimento (familiar, saúde, social, educação, psicológico), esta passa a ser detentora de direitos próprios e específicos. A este propósito, Andreoli (2003) apontava uma espécie de revolução em torno da criança, em que de um ser sem identidade e sem precisa colocação social, a criança passou a ser o indivíduo com mais direitos do que qualquer outro.

Face à necessidade protetora da criança, em especial aquela que se encontrava em situação vulnerável, a 1 de setembro de 1999, a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo tencionou conceder proteção (em diferentes áreas) a toda e qualquer criança e jovem que se encontrasse numa situação cujo seu bem-estar e desenvolvimento integral estivesse comprometido²⁴. De acordo com Abreu, Carvalho Sá, Ramos (2010), a reforma de 99 veio a assentar e a apostar na responsabilização da família, da sociedade e das comunidades de proximidade das crianças, trazendo todos estes elementos para o processo de promoção e proteção da criança. Ou seja, para que haja lugar a um desenvolvimento harmonioso da criança, este deve ocorrer num contexto em que os intervenientes também se ‘desenvolvam’, responsabilmente, com ela.

Ora, nesta Lei é concebida a natureza das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e é ainda regulado todo o seu funcionamento, conforme se verifica desde o artigo 12º ao artigo 33º.

No caso deste estudo, é com base no âmbito da atuação destas instituições, que se posiciona o assistente social, enquanto profissional, integrado neste sistema de proteção.

²⁴ Presente no n.º 2 do artigo 3º da Lei n.º 147/99.

INTERVIR SOCIALMENTE COM CRIANÇAS E JOVENS EM PERIGO: PRINCÍPIOS ORIENTADORES A FAMÍLIA NO CENTRO DA INTERVENÇÃO

Para compreender a situação da criança, independentemente da área profissional do agente, é essencial que se o faça, através da análise do seu contexto. A família, como rede de socialização primária será, à partida, o primeiro contexto de contacto daquela criança, tornando-a assim como o principal sistema ‘alvo’ da intervenção. Como refere Rocha (2008), a problemática de estudo sobre as crianças e jovens remete-nos, logo na sua perceção inicial, para o conhecimento da família e do ambiente familiar.

Contudo, os contextos de interação da criança ou do jovem podem assumir diferentes relevâncias no processo de intervenção, por exemplo, se uma situação de risco ou de perigo ocorrer ou for impulsionada no estabelecimento de ensino, aí o foco da intervenção poderá recair sobre o contexto escolar da criança, contudo, a família²⁵ terá de estar sempre ocorrente do acontecimento tendo sempre de prestar o seu consentimento para que haja lugar o tratamento da situação problema²⁶.

Aquando do objetivo da atuação do profissional de serviço social junto da criança, uma das funções enunciadas em entrevista foi:

“(...) agente de mudança e de proteção”

No seguimento do que terá sido referido, a criança que se encontre exposta a fatores de risco e por conseguinte passe a estar numa situação de perigo, é de facto necessário que se proceda à sua proteção, através da aplicação/introdução de fatores de mudança no sistema que está a comprometer a situação daquela criança.

Retomando os resultados obtidos nos relatórios em análise no Capítulo I, a problemática com maior incidência na CPCJ de Ponta Delgada está relacionada com a exposição da criança a comportamentos que põem em causa o seu bem-estar e desenvolvimento, sendo que dentro desta problemática, aquela que ocorreu com maior relevo foi a relacionada com a violência doméstica, consumo de álcool e de estupefacientes por parte dos pais. Partindo deste resultado, é notório que os fatores de risco potenciadores de perigo estão associados, diretamente, ao contexto familiar onde aquela criança está inserida.

²⁵ Considera-se aqui a família como sendo os pais, representantes legais ou quem tenha a guarda de facto.

²⁶ Sendo a criança menor de 18 anos, ou quando em idade superior, estando sob condição de especial vulnerabilidade.

De acordo com Carvalho, Cruz e Sampaio (2011), a propósito da família no centro da intervenção, os autores apontam que cada família distingue-se como um dos lugares privilegiados de construção social da realidade em todas as suas dimensões de espaço físico, relacional e simbólico, cada uma com uma trajetória própria e envolvendo diferentes estratégias de rutura e continuidade ao longo do tempo. Quando se intervêm junto destas famílias, seguindo ainda a ótica dos autores, os seus percursos têm de ser observados como um fruto de combinações particulares das estruturas englobantes, com as oportunidades estratégicas, legítimas ou não, que decorrem de processos de interação e troca onde cada indivíduo se encontra localmente inserido. É aí que se opera e resolve, a um nível mais restrito, a regulação dos conflitos, assegurando-se a articulação entre interesses e objetivos de natureza individual e coletiva.

Os autores referem também que, nos dias de hoje, muito em especial os pais, estão no centro das atenções da sociedade que os observa no seu desempenho, tendo em conta a privilegiada e importante tarefa que lhes atribui a educação dos filhos. Esta atenção ocorre em simultâneo que também a atenção sobre o interesse da criança também ela aumenta exponencialmente.

O SUPERIOR INTERESSE DA CRIANÇA: UM PRINCÍPIO NA INTERVENÇÃO

Os princípios orientadores da intervenção em situação de risco ou de perigo para a criança, de acordo com LPCJP, e ainda como um dos princípios basilares da Convenção sobre os Direitos da Criança, de agora em diante designada de CDC, é a atenção ao superior interesse da criança²⁷. Torna-se, portanto, fundamental abordar o superior interesse da criança, na medida em que a mesma é o sujeito central da intervenção realizada pelos assistentes sociais no âmbito da atuação da Comissão, na medida em que todos os procedimentos e qualquer tomada de decisão tem por base a defesa e promoção dos direitos da criança, cuja sua condição de desenvolvimento e bem-estar esteja comprometida.

O texto que se segue e a sua respetiva análise, tem como principal referência o Comentário Geral do Comité dos Direitos da Criança de 2013, sobre o direito da criança – “superior interesse da criança”²⁸.

²⁷ Artigo 4.º, al. a) da LPCJP; Artigo 3º da CDC.

²⁸ Interesse Superior da Criança – Comentário geral n.º 14 (2013) do Comité dos Direitos da Criança sobre o direito da criança a que o seu interesse superior seja tido parcialmente em consideração (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2017).

Enquadramento do superior interesse da criança

A consideração do superior interesse da criança em todas as decisões que lhe digam respeito, consagrado na CDC como um direito fundamental, um princípio de intervenção e uma regra de procedimento, constitui um marco fundamental em toda a atuação do Estado, dos organismos públicos e particulares, das famílias, comunidades e cidadãos. A importância crucial desse direito e princípio base de intervenção, no âmbito das respostas às problemáticas complexas inerentes à efetiva promoção e proteção dos direitos da Criança²⁹, confere à criança o direito de ter o seu interesse superior avaliado e tido em conta, de forma primacial, em todas as ações ou decisões que lhe digam respeito, tanto na esfera pública como privada. Este direito, é também apontado na CDC nos artigos que dizem respeito às situações de separação dos seus pais, à reunificação familiar, aos assuntos sobre as responsabilidades parentais, à privação do ambiente familiar e proteção alternativa, ou à adoção³⁰.

O Comité sublinha que o interesse superior da criança é um conceito com natureza tripla:

- um direito substantivo:

o direito das crianças a que o seu interesse superior seja avaliado, constituiu uma consideração primacial quando estejam diferentes interesses em consideração, bem como a garantia de que este direito será aplicado sempre que se tenha de tomar uma decisão que afete uma criança, um grupo de crianças ou as crianças em geral.

- um princípio jurídico fundamentalmente interpretativo:

se uma disposição jurídica estiver aberta a mais do que uma interpretação, deve ser escolhida a interpretação que efetivamente melhor satisfaça o interesse superior da criança.

- um direito que constitui uma regra processual:

sempre que é tomada uma decisão que afeta uma determinada criança, um grupo de crianças ou as crianças em geral, o processo de tomada de decisão deve incluir uma avaliação do possível impacto (positivo ou negativo) da decisão sobre a criança ou das crianças envolvidas.

Do ponto de vista da natureza deste conceito, se se considerar como um princípio jurídico fundamentalmente interpretativo, o Comité assinalou que “*o entendimento feito por um adulto daquilo que constituiu o interesse superior de uma criança não pode prevalecer sobre o respeito de todos os direitos da criança ao abrigo da Convenção*”. (CNPDPJC, 2017; p. 9)

A este propósito, foi referido aquando das entrevistas exploratórias que,

²⁹ Artigo 3.º, parágrafo 1 da CDC.

³⁰ Artigo 9.º, 10.º, 18.º, 20.º e 21.º da CDC.

“(...) nenhuma Comissão tem um jurista e devia ter, porque trabalhamos com a lei e vivemos à base das interpretações de cada um, das opiniões uns dos outros.”

O superior interesse da criança - um conceito dinâmico

O superior interesse da criança é um conceito dinâmico que abrange diversas questões em constante evolução. O conceito do interesse superior da criança é complexo e o seu conteúdo deve ser determinado caso a caso. É através da interpretação e da aplicação do que o legislador, juiz, autoridade administrativa, social ou educativa que poderá densificar o conceito e dele fazer uso. O conceito do interesse superior da criança é, portanto, flexível e adaptável e por isso deverá ser ajustado e definido numa base individual, em conformidade com a situação específica da criança ou das crianças envolvidas, tendo em conta o seu contexto, situação e necessidades pessoais.

Nas decisões individuais, o interesse superior da criança deve ser avaliado e determinado à luz das circunstâncias específicas da criança em particular, assim, esta mesma avaliação deverá basear-se numa atividade singular que deve ser realizada, à luz das circunstâncias específicas de cada criança. Estas circunstâncias estão relacionadas com as características específicas da mesma, tais como, a idade, o sexo, o nível de maturidade, a experiência, a pertença a um grupo minoritário, a existência de uma deficiência física, sensorial ou intelectual, ou ao contexto social e cultural em que a criança ou crianças se encontram inseridas, por exemplo, a presença ou a ausência dos pais, o facto de a criança viver ou não com eles, a qualidade da relação entre a criança e a sua família ou cuidadores, o meio ambiente em relação à segurança, a existência de meios alternativos de qualidade disponíveis para a família, na sua modalidade restrita ou alargada, ou prestadores de cuidados, etc.

Ao avaliar e determinar o interesse superior da criança, de modo a decidir sobre uma aplicação de medida específica, devem, em primeiro lugar, no contexto factual específico do caso, descobrir quais os elementos relevantes para uma avaliação do seu superior interesse, determinar o seu conteúdo concreto, e ponderar a sua importância em relação aos outros elementos e posteriormente seguir um procedimento que assegure as garantias legais e a aplicação adequada deste direito.

O Comité considera que os elementos a ter em conta ao avaliar o interesse superior da criança, como pertinentes para a situação em causa, são os seguintes:

- a opinião da criança³¹:

qualquer decisão que não tome em consideração a opinião da criança ou não a tome em devida consideração de acordo com a sua idade e maturidade, não respeita a possibilidade da criança influenciar a determinação do seu superior interesse. O facto da criança ser muito pequena ou se encontrar numa situação de vulnerabilidade³² não a priva do direito a exprimir a sua opinião, nem reduz a importância atribuída à opinião da criança na determinação do seu superior interesse.

- a identidade da criança:

as crianças não constituem um grupo homogéneo e, por conseguinte, a diversidade deve ser tida em conta ao avaliar o seu superior interesse.

- a preservação do ambiente familiar e manutenção de relações:

o Comité ressalva que a realização da avaliação e a determinação do superior interesse da criança é indispensável no contexto da potencial separação da criança dos seus pais³³.

O superior interesse da criança e a preservação da família

Na consideração pela família, como unidade fundamental da sociedade e o meio natural para o crescimento e o bem-estar de todos os seus membros, em particular das crianças³⁴ devem ser incluídos os pais biológicos, adotivos ou substitutos ou, quando aplicável, os membros da família alargada ou da comunidade nos termos dos costumes locais.

Prevenir a separação familiar e preservar a família constituem componentes importantes do sistema de proteção da criança, que garante que a criança não é separada dos seus pais contra a vontade destes, salvo se essa separação é necessária no seu superior interesse. Além disso, quando separada de um ou de ambos os pais, a criança tem o direito a manter regularmente relações pessoais e contactos diretos com ambos, salvo se tal se mostrar contrário ao seu interesse³⁵.

Dada a gravidade do impacto da separação da criança dos seus pais, esta deverá ocorrer apenas como medida de último recurso, como nos casos em que a criança se encontre em perigo

³¹ O artigo 12.º da Convenção estabelece o direito da criança a exprimir a sua opinião em todas as decisões que lhe digam respeito

³² Uma criança com deficiência, pertencer a um grupo minoritário, ser migrante, etc.

³³ Artigos 9.º, 18.º e 20. (CDC)

³⁴ Preâmbulo da CDC

³⁵ Artigo 9.º, parágrafo 3 – CDC. Isto também se estende a qualquer pessoa que detenha direitos de custódia, cuidadores primários legais ou habituais, pais adotivos e pessoas com quem a criança tenha uma sólida relação pessoal.

iminente ou por outra razão imperiosa. A separação não deve ocorrer se outras medidas menos intrusivas puderem proteger a criança. Antes de recorrer à separação, o Estado deve disponibilizar apoio aos pais para assumirem as suas responsabilidades parentais e restabelecerem ou reforçarem a capacidade da família para cuidar da criança (salvo se a separação for necessária para proteção da criança).

De acordo com os resultados apresentados no Capítulo I, no ano de 2017, 93.1 % das medidas de promoção e proteção aplicadas a crianças foram medidas em meio natural de vida. Verifica-se, de facto, que as decisões recaem, na sua grande maioria sobre a preservação deste meio natural de vida da criança, comparativamente com os resultados em relação às medidas de colocação que apresentam um resultado cada vez mais reduzido (7.9% em 2017).

Apesar do superior interesse da criança ser a primazia da intervenção social com crianças e jovens, é de todo relevante colocar em causa as situações em que esta primazia, este direito e este princípio fica comprometido aquando das circunstâncias, principalmente quando surge, paralelamente, uma intensificação na preservação do meio natural de vida da criança e do jovem, mais concretamente, a prevalência na família³⁶, culminando, em alguns casos, em conflito de interesses, que são importantes para uma reflexão aprofundada por parte do profissional. Anexando a esta situação, existe ainda a questão da tripla natureza do conceito, como foi referido, cuja margem para interpretação e a subjetividade do próprio conceito de superior interesse da criança, causa também, em certa medida, um comprometimento na aplicação deste direito fundamental.

É nesta medida que a intervenção com base na defesa do superior interesse da criança se torna desafiante.

CARACTERÍSTICAS DO ASSISTENTE SOCIAL: PERFIL, CONDUTA E COMPETÊNCIAS

Uma evidência dos primeiros tempos do serviço social consiste na primazia dos contributos das mulheres na prática do serviço social, que se revelou uma área profissional de perfil marcadamente feminino. Na verdade, as práticas femininas estiveram, desde sempre, associadas a uma dimensão expressiva, consubstanciada no trabalho de cuidado aos elementos mais vulneráveis, tanto na família quanto ao grupo social envolvente – as crianças, idosos e os doentes – e no trabalho de reprodução dos valores e da identidade familiar e social. Todas estas esferas eram assimiladas ao conceito de aptidões naturais, o que lhes retirava valor face às

³⁶Artigo 4.º al. h) da LPCJP.

atividades masculinas que eram entendidas como resultantes da aquisição de competências. (Núncio, 2010; p.62)

Nas entrevistas exploratórias realizadas não só aos assistentes sociais (*As*) que exercem funções na Comissão, mas também a outros profissionais (*Op*) que atuam com crianças e jovens numa entidade com competência em matéria de infância e juventude foi colocada a questão sobre qual considerariam ser o perfil do assistente social. Os resultados obtidos, foram subcategorizados em traços de personalidade e competências adquiridas, conforme a tabela que se segue:

Tabela 13 – Perfil do assistente social: traços de personalidade e competências adquiridas: resultados da entrevista exploratória.

Traços de personalidade	Competências adquiridas
Modesto (<i>Op</i>)	Profissional (<i>Op</i>)
Humilde (<i>Op</i>)	Imparcial (<i>As</i>)
Altruísta (<i>Op</i>)	Bom ouvinte (<i>As</i>)
‘Humano’ (<i>Op</i>)	Assertivo (<i>As</i>)
‘Discernimento’ (<i>As</i>)	Paciente (<i>As</i>)
Sensível (<i>As</i>)	
Genuíno (<i>As</i>)	
Empático (<i>As</i>)	

Com base nestes resultados, observa-se que a maioria dos entrevistados associou ao perfil do assistente social traços de personalidade intrínsecos, sendo que, relativamente às competências adquiridas, foram os assistentes sociais que as consideraram com maior significado, comparativamente aos outros profissionais.

Para complementar estes resultados, invoca-se Silva (2001) que aponta um conjunto de qualidades consideradas como essenciais aquando da intervenção realizada com pessoas, nomeadamente, em processos de ajuda. Segue-se ao longo do texto o elenco destes contributos, considerados como necessários, por parte do profissional:

- a preocupação sincera com o outro:

significa que se deve deixar o outro usar os conhecimentos e competências que possui à sua disposição, permitindo-lhe (com limitações) que faça as suas tentativas e que erre. Aqui, é dada a importância ao tempo de espera pelo comportamento de mudança.

Remetendo ao que foi elencado na tabela acima, a *paciência*, torna-se uma característica importante. A autora aponta ainda que, estar verdadeiramente preocupado significa desejar ser o “*agente de um processo, mais do que ser o seu criador*” (Keith-Lucas, 1972, p. 104 cit in Silva (2001)). Ao considerar os traços de personalidade, elencados pelos entrevistados como necessários para a compreensão sincera, aponta-se, por exemplo, a *sensibilidade* e a *empatia*.

- a capacidade de compreensão:

que se refere à atitude de respeito pela pessoa na recolha de informações sobre a sua situação de vida. Neste contexto e no âmbito das relações interpessoais, Granja (2016) defende a necessidade da formação para a sensibilidade social, na medida em que, desenvolver a capacidade de compreensão humana significa ser sensível, isto é, reagir física, cognitiva, emocional e racionalmente às situações.

Silva (2001), refere que, respeitar a pessoa que está a partilhar connosco uma grande parte da sua vida é tratar com deferência os seus sentimentos e as informações que este nos está a dar. Esta atitude de partilha deve sempre ser valorizada ainda que se discorde do que está a ser dito. A este propósito, surge a questão que acaba por estar presente na prática de muitos profissionais, principalmente quando estes interagem e interferem diariamente nos contextos de vida outras pessoas, que é a dos valores que guiam a sua atuação – “*não irão eles colidir com os valores dos seus clientes?*” (Silva, 2001; p.49). De acordo com a autora, esta questão dos valores pode parecer muito abstrata, mas na realidade dá azo a questões éticas de grande importância. Os valores, aqui considerados como crenças que se constituem em princípios norteadores das opções e que estão presentes em todas as sociedades, partilhados em maior ou menor medida pelos seus elementos, fazem com que entre o profissional e o sujeito alvo de intervenção se verifiquem diferenças de escala nos valores pelos quais se regem nas suas opções de vida. A título de exemplo, poderão surgir situações em que o assistente social, no âmbito da sua atuação, é confrontado com a decisão de uma mulher que, vítima de violência física reiterada por parte do cônjuge, continua a recusar a hipótese da separação ou do divórcio, mesmo que isto implique a vitimização secundária da criança, apenas porque ‘divórcio não!’. Isto significa que, para aquela e outras pessoas, não só o valor casamento é vivido como superior ao valor da dignidade da mulher como pessoa, mas também como superior ao bem-estar e segurança daquela criança. As crises de valores sentidas pelos profissionais, quando se intervêm num contexto de proteção à criança, podem acentuar-se de acordo com determinadas situações presentes, só pelo facto de que o maltrato infantil, seja de que tipologia for, é por si só, para muitos, um ato grotesco.

Em jeito de relação com o que foi apontado pelos entrevistados, para existir uma boa capacidade de compreensão, traços de personalidade como ser *humano*, referindo-se à atitude humanista, por parte do assistente social será tão importante quanto, mais uma vez, a *empatia*. Ainda a este propósito, Silva (2001) classifica a empatia como a atitude de compreender os sentimentos dos outros, no sentido de perceber como eles sentem. Não é, no entanto, identificar-se com eles, na medida em que passaria a sofrer com eles. Na atitude empática o profissional como que adota o modelo de percepção da outra pessoa ao mesmo tempo que mantém a sua própria, o que torna possível encarar a situação do outro como estando ‘por dentro dela’, mas ao mesmo tempo, tendo um ponto de vista distinto, feito de maior distância, em relação a essa mesma situação. A autora defende que, ao perceber como a pessoa sente o seu problema, tornamo-nos capazes de comunicar com ela a um nível de grande aceitação e respeito, mas não nos diluindo nessa percepção e mantendo o nosso ponto de vista como pessoa exterior ao problema, sendo que assim poderemos ajudá-la a sair da situação. Neste sentido e para complementar, outra característica referenciada pelo entrevistado é a *imparcialidade*. A imparcialidade poderá ser uma característica essencial, aquando da necessidade de tomada de decisão, principalmente, quando esta decisão entra em conflito com o interesse de duas ou mais pessoas sob as quais estamos a intervir. A título de exemplo, o facto de considerarmos que uma mãe é muito carinhosa e afetuosa com a criança, em comparação com o pai, só que não possui capacidade de assegurar outros aspetos essenciais ao desenvolvimento daquela criança (satisfação das necessidades básicas), enquanto que o pai, mesmo sendo menos afetuoso, reúne todas as outras competências necessárias para prestar os cuidados básicos e proporcionar o bem estar e o desenvolvimento daquela criança. Na avaliação da situação é necessário um ‘olhar’ racional para uma tomada de decisão, pois o que está em causa é o bem-estar daquela criança, não devendo ser comprometido o seu direito de proteção, mesmo que nos tenhamos ‘sensibilizado’ com a condição daquela mãe. Sob este ponto de vista, a imparcialidade poderá ser uma característica, ao nível das competências adquiridas, que melhor ajuda e beneficia o profissional na tomada de qualquer decisão.

Muitas das vezes, ocorrem situações em que os casos acabam por transitar de um profissional para outro, precisamente porque esta imparcialidade fica comprometida, e isto pode se verificar nos casos em que existe ‘demasiado envolvimento’ emocional sobre a situação, ou também pelo facto do caso estar a ser acompanhado a um tempo considerável, ou ainda porque a situação exposta poderá fazer-nos remeter para episódios da nossa vida particular, ou simplesmente por

alguma incompatibilidade insustentável entre o profissional e o cliente. Por outro lado, a má gestão da imparcialidade pode levar a que o profissional se afaste por completo do caso, numa tentativa de caução face a qualquer sentimento que daí possa advir, comprometendo desta forma, a empatia, o humanismo, a sensibilidade e a compreensão tão necessária para lidar e intervir com o outro.

- o compromisso:

no sentido em que entrar numa relação de ajuda com o outro implica assumir responsabilidades em relação à estratégia definida em função dos objetivos dessa interação.

De acordo com Silva (2001) isto traduz-se em atitudes concretas e de pequena dimensão como o facto de respeitar, por exemplo, o horário dos encontros marcados. Nas competências adquiridas identificadas na tabela acima pelos entrevistados poderá se enquadrar para este contributo, o *profissionalismo*, que exemplifica um atributo importante para a aplicação do compromisso. A autora aponta também que, assumir responsabilidades para com o outro, assenta, solidamente, no respeito. Se estes compromissos são violados sem uma justificação plausível e correta ao cliente, é certo que este se interrogará sobre a vontade de ajuda do profissional. Em pior cenário, poderá até interpretar este incumprimento como uma mensagem de que não o considera importante.

- a aceitação e a expectativa:

relacionada com o acreditar e respeitar a capacidade dos outros, e encarar os seus comportamentos e atitudes como tentativas e esforços para lidar com as situações. Como elemento básico da aceitação, considera-se por exemplo, o conhecimento, que neste caso remete para o esforço em compreender a realidade e a experiência de vida daquela pessoa, através do conhecimento do seu sistema de referência e os seus valores.

Invoca-se nesta atitude os traços de personalidade, apontados pelos entrevistados, de *humildade* e *modéstia*, como importantes para a aquisição deste tipo de conhecimento.

- a individualização:

que se refere à capacidade de encarar cada pessoa como um ser humano único e distinto de todos os outros;

- a confiança:

que se refere à capacidade de acreditar que os outros são capazes de autodeterminação, no sentido em que deve ser dado lugar ao conhecimento prático do direito de cada um escolher em cada momento o que quer fazer, tendo em conta o respeito pelos seus direitos.

Importa aqui referir o saber relacional que, de acordo com Granja (2016), implica possuir capacidade empática para integrar o mundo dos outros, para conduzir processos de comunicação com respeito pelos vários pontos de vista, por expectativas e por projetos ou mesmo a ausência deles, sobre os problemas e suas origens e jogar e articular as diferentes lógicas.

A este propósito é importante também apontar que, de acordo com Granja (2016), a experiência pessoal dos profissionais integra a experiência coletiva do grupo de pares. Esta situação contribuiu para a consolidação do saber de ação construído em esquemas de racionalidade específica do grupo, como representações operatórias conscientes e infraconscientes. Com base nestas representações associadas à experiência, as mesmas podem determinar juízos, opções éticas e políticas como decisões necessárias a um saber de ação nas suas componentes racional, decisória, comportamental e emocional. Neste seguimento, importante será compreender se a experiência do profissional em conjunto com as suas características pessoais, podem comprometer as suas condutas profissionais, se aliadas à falta de estímulo pela procura do conhecimento científico e pela busca da atualização e renovação dos seus saberes.

Em jeito de fragilidades apontadas à conduta profissional, foi identificado que:

“existem muitos técnicos que trabalham nesta área que tem a postura do ‘eu quero, posso e mando!’ e tem uma relação de poder sobre a família (...)”

Relativamente à autoridade, Silva (2001) aborda que, enquanto relação profissional, a autoridade está incutida em dois tipos, uma que advém do facto de se representar uma instituição, com objetivos e meios de trabalho definidos, e outra que surge do estatuto e do papel que a instituição atribui ao profissional. Neste sentido, refere que a pessoa ao solicitar ajuda, implicitamente está a reconhecer esta autoridade. Considera que em si mesma, a autoridade não é boa nem má, o uso que dela se faz dela é que pode ser, designadamente quando é usada para manipular os outros, seja influenciando-os sem lhes dar oportunidade de disso tomarem consciência, seja utilizando-os para objetivos que não são os deles.

Em contrapartida, de acordo com a perspetiva de Sousa (2005), não se pode ignorar o profissional durante o processo de intervenção quando se trabalha com famílias em situação de vulnerabilidade, em que o trabalho pode assumir-se ainda mais desgastante. Do ponto de vista da autora, a quantidade de reações emocionais que estas famílias oferecem a quem se presta a

trabalhar com elas, designadamente, a grande carga de sofrimento, incongruências, violências e misérias, e tornando estas vivências como parte integrante da vida do profissional, as mesmas podem facilitar ou bloquear a evolução de uma intervenção. A autora identifica ainda as consequências emocionais típicas no trabalho com famílias nesta condição, como a implicação incontrolada, o esgotamento, a impotência e a raiva. Refere que esta implicação incontrolada poderá decorrer da grande vontade de ver estas famílias evoluírem num sentido positivo, principalmente, no que respeita às crianças. Por outro lado, a elevada motivação dos profissionais, leva-os a investirem muito e, conseqüentemente, a esperarem em demasia por alguma mudança que nunca ocorre. O esgotamento desenvolve-se após muitas tentativas de provocar a mudança, podendo desencadear elevada frustração e cansaço aos profissionais. Esta consequência do ponto de vista emocional pode resultar numa incapacidade de ter novas ideias para intervir e no fim a perda da vontade de continuar a investir, não só num caso, mas em todos.

Sousa (2005) refere-se à impotência como o sentimento de incapacidade para fazer algo de minimamente relevante pelas famílias, depois de várias tentativas fracassadas, após momentos de esperança rapidamente esvanecidos, considerando que os profissionais podem até duvidar das suas competências e também da própria capacidade da família para mudar. A autora aponta ainda o sentimento de fracasso como resultado de o profissional estar implicado em casos de sintomatologias graves e crónicas como as dependências ou patologias psiquiátricas, na medida em que a vivência da cronicidade pode desencadear sentimentos de rendição e de resignação que podem caminhar no sentido da indiferença e do refúgio numa rotina carente de reflexão.

Sobre este aspeto, é relevante invocar Granja (2016), quando esta defende o reforço na necessidade de aprender a sensibilidade social, como forma de obter a resistência para viver processos difíceis, de sofrimento, de situações de desumanização, de pessimismo face aos obstáculos e morosidade dos processos de mudança. Ressalvando ainda que, as vivências emocionais dos profissionais são também influenciadas pela organização em que trabalham e pelas suas características, e que podem despoletar na desvalorização do trabalho, uma vez que os resultados da intervenção social são pouco visíveis e demorados.

Núncio (2010), refere que uma das dimensões essenciais da intervenção social assenta no afeto e no respeito, por sua vez, considera que o afeto não se ensina e o respeito é a consequência do conjunto de valores transmitidos nas nossas referências e memórias mais precoces. Porém, e de acordo com Ganja (2016), não se nasce socialmente sensível, esta capacidade aprende-se nas

interações humanas, nas atividades cooperativas e solidárias, nas trocas linguísticas e não verbais, no alargamento dos âmbitos do conhecimento humano como conhecimento ético, filosófico, estético e mesmo o saber de bom senso, como senso comum esclarecido tão necessário às ações humanas quotidianas, que se constrói pela prática reflexiva sobre os efeitos da nossa ação sobre os outros, considerados como iguais.

Em jeito de conclusão, e seguindo a perspectiva da autora, o reconhecimento e legitimação académica e científica do saber de ação das disciplinas profissionais como Serviço Social são difíceis, porque não se domina ou se especializa em campos delimitados e já legitimados da ciência, mas, pelo contrário, é uma especialização num conhecimento inter, multi e transdisciplinar, num saber generalista contrário à especialização e segmentação da realidade social do ser humano. Os profissionais mobilizam entre os diversos saberes disciplinares os que lhes interessa para a ação e fazem as sínteses necessárias para o seu saber agir, de forma a ajustar e adaptar aos problemas dinâmicos e complexos do real. Estes saberes de ação são um tipo de saberes complexos em que o sujeito conhece, pensa e age num diálogo permanente com a incerteza.

Granja (2016) refere-se ao desenvolvimento de uma inteligência geral como atitude mental fundamental para o saber agir e que caracteriza pelo desenvolvimento de capacidades tais como, a perspicácia para descobrir as realidades, os problemas, a partir de indícios pouco evidentes, a capacidade de prever, a capacidade de adaptação, a atitude ativa para a resolução de problemas, a abertura de espírito, a atenção vigilante e o sentido de oportunidade. A autora considera ainda que a estrutura sociocognitiva profissional inicia-se na formação inicial e continua nas diversas instâncias formativas. Mas o saber profissional para ser ensinado precisa de construir modelos práticos de intervenção que tornem coerentes as estratégias e o processo de ação e que se articulem com modelos teóricos elucidativos e explicativos que dão sentido e significado às atividades. Para poder e querer agir, o profissional tem que transformar o saber que recebeu de outrém nos dispositivos de formação e os saberes provenientes da experiência que vai integrando na sua estrutura sociocognitiva e mobiliza-a na atividade com inteligência prática. Granja (2016) aborda a classificação deste tipo de inteligência como orientada para a ação com dimensões cognitiva (conhecimento), compreensiva (interação social) e de aprendizagem (exercício reflexivo). A inteligência prática necessária compõe-se assim de saberes disciplinares formalizados em conceitos, leis e sistemas explicativos que objetivam o processo de pensamento e que permitem construir esquemas de ação. O seu poder consiste em obter

generalização em modelos e princípios orientadores que devem ser adaptados e ajustados num processo de (re)invenção contínua para que a ação se torne eficaz.

INTERVENÇÃO MULTIDISCIPLINAR: OS ASSISTENTES SOCIAIS E OS OUTROS PROFISSIONAIS

No contexto desta dissertação, considera-se necessário enquadrar nos princípios orientadores da intervenção do assistente social, a sua posição no sistema de proteção à infância. Para isso, importante será abordada, primeiramente, a pirâmide da subsidiariedade como guia orientador e posicionador desta atuação profissional neste contexto.



Figura 25 - "Pirâmide da subsidiariedade" (Fonte: "CPCJ Esposende")

A pirâmide da subsidiariedade, conforme se observa pela figura, concerne a legitimação da intervenção às entidades que atuam na esfera da vida da criança, aquando de uma situação em que esteja em causa o seu bem-estar e desenvolvimento. Nesta ótica, é possível observar que o sistema de proteção à infância é composto por variados serviços, em que cada um tem um papel a desempenhar quando se trata de proteger uma criança. Por sua vez, nenhum destes serviços, atua em prol da criança de forma isolada, sendo necessário a recorrência permanente e insistente aos restantes serviços que compõem o sistema. Serviços estes compostos por diversas áreas do saber e por diferentes profissionais e por isso, toda a ação que se desenvolve e a rede estabelecida entre ambos, é considerada como uma intervenção multidisciplinar. Esta característica que compõe as diferentes equipas, pressupõe áreas que vão desde a saúde, ao social, à educação até à justiça.

Fruto da consciência de que os resultados devem ser alcançados em conjunto, a intervenção multidisciplinar permite garantir diversas frentes de intervenção no processo de promoção e

proteção, desde aqueles que sinalizam, aos que operacionalizam até aos que mantêm a continuidade e a manutenção da situação até ao seu desfecho. O trabalho em equipa e a diversidade formativa que compõe o corpo profissional de uma Comissão e dos restantes serviços da comunidade, tornam-se importantes não só para a fase da avaliação da situação de risco ou de perigo em que a criança se encontra, mas também para a elaboração do plano de intervenção.

O Comité dos Direitos da Criança³⁷ referia que as crianças constituem um grupo diversificado, tendo cada uma as suas próprias características e necessidades, que apenas podem ser adequadamente avaliadas por profissionais com conhecimento de matérias relacionadas com o desenvolvimento da criança e do adolescente, e que por isso que o processo de avaliação formal deve ser realizado num ambiente favorável e seguro por profissionais com formação em diversas áreas. Considerando que, na medida do possível, no processo desta avaliação deve ser envolvida uma equipa multidisciplinar de profissionais.

Nos resultados obtidos nas entrevistas exploratórias, associado às questões da intervenção multidisciplinar, foi referido que:

“(...) tu especializas-te na área onde trabalhas, porque é a tal coisa, cada um deve intervir na sua área (...) porque apesar de estares numa área (a intervir), depois existem outras equipas que desempenham outras funções nas outras áreas (...).”

As diferentes áreas de especialização integram o próprio funcionamento das Comissões, sendo estas compostas por duas modalidades, a alargada e a restrita, sendo que ambas beneficiam da atuação de diversos profissionais, conforme consta no artigo 17.º da LPCJ.

POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES DA MULTIDISCIPLINARIEDADE

Em resultado da constituição multidisciplinar do sistema de proteção, podem resultar benefícios e também constrangimentos experienciados pelos profissionais.

Na realização das entrevistas exploratórias aos profissionais que exercem a sua intervenção numa entidade com competência em matéria da infância e juventude e aos profissionais da

³⁷ Já referenciado anteriormente: Interesse Superior da Criança – Comentário geral n.º 14 (2013) do Comité dos Direitos da Criança sobre o direito da criança a que o seu interesse superior seja tido parcialmente em consideração (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2017)

Comissão, tornou-se necessário abordar o assunto da intervenção multidisciplinar. Um aspeto interessante é que, a pergunta (comum) realizada nas entrevistas incidia sobre qual o papel que cada um desempenhava no processo de intervenção sobre uma criança em situação de risco ou de perigo e rapidamente, as respostas surgiram neste sentido, sem esta intencionalidade.

Tabela 14 - Dificuldades sentidas no sistema de proteção à infância - Entrevistados ECMIJ, entrevistados CPCJ: resultado das entrevistas exploratórias.

Entrevistados Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude (ECMIJ)	Entrevistados CPCJ
<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade de resposta ao nível do encaminhamento; • Excesso de procedimentos; • Morosidade de Resposta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fraca articulação; • Desresponsabilização por parte das ECMIJ; • Desconhecimento do serviço; • Pouca partilha de saberes.

Claro que, em certa medida, é compreensível que a questão que foi colocada tenha desencadeado este tipo de resposta, porque, como já foi referido, as entidades no tratamento destas situações não procedem ou intervêm por si só e por isso, a necessidade de falar sobre a articulação estará sempre implícita no tratamento das situações que estes serviços têm em comum.

Na análise dos resultados, é possível compreender que, aquando do processo de intervenção, mesmo que este seja realizado com um propósito comum, existem constrangimentos que podem condicionar a forma como uns e outros interpretam e encaram o trabalho de cada um.

Do lado da ECMIJ, é apontada a dificuldade sobre as respostas ao nível dos encaminhamentos das situações, numa tentativa de esgotar os recursos que lhes competem, porque de acordo com o artigo 8.º da LPCJP, *“a intervenção das comissões de proteção de crianças e jovens tem lugar quando não seja possível às entidades com competência em matéria da infância e juventude atuar de forma adequada e suficiente a remover o perigo em que se encontram”*, e neste seguimento um dos entrevistados referia que:

“(…) existe um problema, é que também não temos muitas respostas para o encaminhamento, e o profissional “perde muito” porque não consegue dar a resposta

pretendida, e isso traz frustração e desmotivação (...), porque “assim como assim” não se consegue fazer nada”

Candeias e Henriques (2012), apresentaram um trabalho considerado pertinente para esta abordagem em que referenciavam que, na prática profissional, os assistentes sociais confrontam-se com a situação em que nenhuma das respostas existentes, ao nível dos modelos de proteção e bem-estar social, é a ideal para determinada criança ou jovem, e por isso existem dificuldades difíceis de ultrapassar ou que se irão manter sempre. Estas insatisfações e impedimentos sentidos pelos profissionais, podem, por sua vez, resultar em efeitos perversos na intervenção.

Núncio (2010), aponta que existem conjuntos de obstáculos, relacionados com a organização social e com as dinâmicas sociais da atualidade, a que todos estamos expostos e que tal pode inviabilizar não apenas a conversão da vontade em ação, como, mais grave ainda, impedem mesmo o surgimento dessa vontade e dessa consciência de intervenção.

Por sua vez, os entrevistados da CPCJ apontaram como fragilidade a fraca articulação, na perspetiva da comunicação, com estas entidades. Considerando que não existe uma comunicação atempada das situações de perigo.

“(...) as Comissões trabalham, muitas vezes, o risco porque os serviços de primeira linha não têm capacidade de resposta (...) a pirâmide está invertida. (...) deveria existir uma maior articulação entre ambas (entidades com competência em matéria da infância e juventude e CPCJ) (...) as entidades de primeira linha deveriam intervir com todos os meios que tem à sua disposição e só depois sinalizar os casos (...)”

Retomando o estudo de Candeias e Henriques (2012), já era apontado que, na opinião da maioria dos participantes daquele estudo, as entidades com competência em matéria de infância e juventude, deveriam ter uma maior participação no que diz respeito à implementação dos modelos de proteção porque, muitas das vezes, são as primeiras entidades a quem as famílias recorrem, ou que se apercebem dos problemas, para que as situações sinalizadas na Comissão não chegassem àquele ponto, onde deveriam ter sido alvo de uma intervenção precoce.

Quando é apontada a desresponsabilização por parte das ECMIJ, na perspetiva do entrevistado, o mesmo aponta esta atitude relativamente aos casos que implicam crimes públicos,

“(...) não tem que ser primeiro sinalizados às comissões, podem e devem, sim, mandar a informação, mas primeiro tem de fazer as diligências necessárias e obrigatórias”

Esta questão poderá remeter para a falta de conhecimento entre os serviços, a falta de conhecimento sobre a legislação aplicável por parte das entidades que intervêm precocemente ou que têm conhecimento das situações. O que é referido pelo entrevistado,

“(...) existe um desconhecimento sobre o nosso serviço por parte dos serviços de primeira linha, não conhecem os nossos procedimentos (...) às vezes não sabem que nós precisamos do consentimento dos pais intervir”

Este constrangimento identificado pode colocar em causa a partilha necessária de saberes entre os diferentes intervenientes nos processos de promoção e proteção das crianças.

A articulação entre os serviços e a consequente multidisciplinariedade, de acordo com os resultados obtidos nas entrevistas pode trazer vantagens para a identificação e resolução dos problemas, mas por outro lado, esta dependência, poderá também causar barreiras ao nível da atuação.

Posicionamento do assistente social

É importante considerar estas situações do ponto de vista das implicações para a profissionalização do assistente social que exerce as suas funções nas diversas entidades que compõe o sistema de proteção à infância.

Como referia Caria, Sousa e Almeida (2017), fruto da emergência de novas profissões sociais, os profissionais de serviço social estão a enfrentar um dos maiores desafios em termos da sua profissionalização, ainda em vias de consolidação e institucionalização. A alegada crise que o serviço social enfrenta é sobretudo uma crise de identidade profissional, existe *“uma necessidade urgente para o serviço social de clarificar a sua identidade profissional e a sua distinção comparativamente a outras profissões”* (Asquith, Clark e Waterhouse, 2005: 4 cit in Caria, Sousa e Almeida (2017)).

Os autores referem que o poder simbólico e académico que o serviço social tem conseguido obter não tem sido convenientemente acompanhado por um acréscimo de poder económico e social face a uma crescente precariedade e desvalorização do trabalho dos assistentes sociais e a uma maior competição com outras profissões sociais em Portugal. Em consequência é frisada

a importância de se analisar o trabalho dos assistentes sociais à escala micro e meso das organizações onde exercem, para se construir a identidade profissional no quadro das equipas multidisciplinares existentes, salientando para isso a importância de se ver o serviço social como parte de um sistema de profissões.

Em suma, a intervenção multidisciplinar, por mais vantajosa que deva ser ao nível da obtenção de resultados para a ação, poderá tornar-se numa confusão sentida pelos profissionais, culminando em atitudes de ‘isto não é meu e isto é teu’, estas atitudes e sentimentos associados, podem também promover emoções de ‘desligamento’ face às situações e provocar ambições negativas sobre as situações. Porém, quase que parece que cada um ‘trava a sua própria batalha’ entre a defesa da criança e a defesa da sua ação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A intervenção do assistente social com crianças e jovens em situação de risco e de perigo pode assumir diferentes objetivos, porém, sobressai, primordialmente, a defesa do interesse superior daquela criança ou daquele jovem cuja sua condição está comprometida. Por sua vez, os fatores de risco potenciadores do perigo para a criança encontram-se, nos casos das Comissões, maioritariamente, associados a problemas intrafamiliares, o que leva ao profissional a ter de intervir sobre estes fatores tentando removê-los sem colocar em causa, sempre que possível, a permanência da criança na família. Estes casos diários, como já referido anteriormente, poderão colocar desafios do ponto de vista da intervenção, uma vez que a família, como base de desenvolvimento primário, deveria ser o universo seguro da criança e que por determinados motivos, pode não acontecer. É também nesta ótica, que a colaboração de todos os profissionais envolvidos na situação da criança e da sua família, devem reunir esforços para a concretização de um objetivo comum, sendo as diversas áreas do saber de elevada importância na avaliação da situação daquela criança, proporcionando uma tomada de decisão que beneficie o seu bem-estar e ainda a preservação e a oportunidade de capacitação daquela família.

Certo é que, perante a complexidade das situações, torna-se inexistente um circuito de procedimentos fechado e certo, ou seja, é necessária para toda e qualquer situação uma readaptação dos procedimentos e das condutas para a satisfação do tal objetivo comum. Durante este processo, é importante que o profissional que está em contacto permanente com a família e com a criança, explore e aprofunde as suas próprias competências e reflita sobre a sua conduta e seus métodos de atuação em prol da resolução do problema.

CAPÍTULO IV - AS PRÁTICAS PROFISSIONAIS DO ASSISTENTE SOCIAL

Para a concretização deste capítulo, à semelhança dos anteriores, utilizaram-se também os dados das entrevistas exploratórias, os resultados da aplicação das grelhas de registo de atividade diária auto preenchidas individualmente por duas assistentes sociais que exercem a sua atividade na CPCJ e ainda ao cruzamento desta informação com a consulta dos cinco processos de promoção e proteção, já arquivados.

A análise destes dados permitiu obter resultados de carácter quantitativo e qualitativo.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

De acordo com o artigo 12º da LPCJP, as CPCJ, como instituições oficiais não judiciárias e com autonomia funcional, visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral. As Comissões exercem as suas atribuições em conformidade com a lei e deliberam com imparcialidade e independência.

A presente dissertação, é focada na modalidade de funcionamento da comissão restrita, cujas suas competências são³⁸:

- Intervir nas situações em que uma criança ou jovem está em perigo, designadamente, atender e informar as pessoas que se dirigem àquela entidade;
- Decidir sobre a abertura e instrução do processo de promoção e proteção;
- Apreciar liminarmente as situações de que tenha conhecimento, decidindo o arquivamento imediato do processo quando se verifique manifesta desnecessidade de intervenção;
- Solicitar o parecer e a colaboração de técnicos ou de outras pessoas e entidades públicas ou privadas;
- Decidir a aplicação de medidas, acompanhar e rever estas 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 atos 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.

³⁸ Artigo 21º da LPCJP.

O PROCESSO DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO: FASES DE INTERVENÇÃO

Quando uma situação sobre uma ou várias crianças dá ‘entrada’ numa Comissão, existem fases pelas quais esta situação atravessa, designadas como fases de intervenção, conforme foi referido no Capítulo I. Estas fases, que requerem atuações específicas, cumprem um determinado circuito interno, e regem-se por determinados procedimentos sendo delimitadas num determinado período de tempo.

É ao longo destas fases que se enquadram as práticas profissionais do assistente social, que intervêm no decorrer de todas elas. Este, exerce a sua ação ao longo do processo de promoção e proteção, em conjunto com outro elemento da comissão restrita, e também com outros profissionais envolvidos na situação daquela criança.

Como já referenciado, são várias as fases pelas quais a situação da criança³⁹ passa desde a sua sinalização até ao final da intervenção realizada por parte da Comissão.

Designa-se de primeira fase a análise preliminar, que ocorre logo após a tomada de conhecimento da situação.

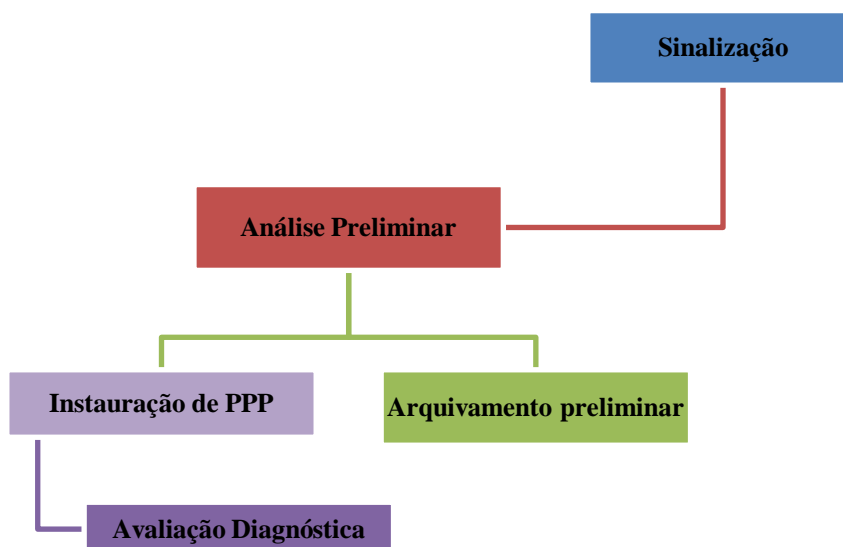


Figura 26 - 1ª fase de intervenção: da sinalização à avaliação diagnóstica.

- **Análise preliminar**

Tem por objetivo definir se a situação reportada constitui ou poderá vir a constituir perigo para a criança.

³⁹ A partir de agora, quando se designa a situação da criança, refere-se à criança ou jovem em situação de risco ou de perigo.

As sinalizações chegam às Comissões por via de diversas entidades, de familiares, ou de pessoas anónimas⁴⁰ e podem ser realizadas de forma presencial, por correspondência, através de email ou por contacto telefónico.

Quando as sinalizações são efetuadas de todas as formas que não a presencial, a pessoa que tem o primeiro contacto com a situação é a Presidente daquela instância, e será a mesma que irá atribuir o caso a dois elementos da comissão restrita, que irão intervir, articuladamente, sobre a situação da criança.

A análise preliminar dá início com o envio das convocatórias, que tem o objetivo de convocar os pais, representantes legais ou quem tenha a guarda de facto, e a(s) própria(s) criança(s)⁴¹, para comparecer naquela instalação. Podem ser enviadas para os destinatários por correio registado, ou podem ser feitas por contacto telefónico (mediante a urgência do assunto).

- **Entrevista preliminar – formalização da intervenção**

Após a comparência dos convocados, é realizada a primeira entrevista cujo objetivo culmina na recolha do consentimento⁴² por parte dos pais, representantes legais ou quem tenha a guarda de facto, e por parte da criança ou do jovem na situação acima definida. Só depois da prestação de consentimento (expressa por escrito) é que existe legitimidade para se proceder à avaliação da situação reportada.

Nesta fase, iniciam-se os contactos para a recolha de informação sobre aquela criança, junto dos serviços locais onde a mesma está inserida: escola, entidades de saúde, segurança social, etc. Com base no cruzamento das informações obtidas na primeira entrevista (e noutras consequentes, se necessário) e das informações recolhidas através dos contactos, os elementos que intervêm na situação emitem um parecer a considerar se existe ou não matéria para se proceder à instauração de processo de promoção e proteção. Este parecer é deliberado em reunião de comissão restrita. Caso não se verifique matéria para a instauração do processo é proposto o arquivamento preliminar por não se confirmar a situação de perigo ou pelo facto

⁴⁰ Conforme constatado no Capítulo I – “Entidades que sinalizam”.

⁴¹ De acordo com o artigo 10º da LPCJP, a intervenção quer das Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude quer das CPCJ, depende da não oposição da criança ou jovem com idade igual ou superior a 12 anos.

⁴² De acordo com o artigo 9.º da LPCJP, sem a prestação do consentimento para avançar com a intervenção, a Comissão deixa de ter qualquer legitimidade sobre a situação, devendo remeter a situação para o Tribunal de Família e Menores, conforme consta no artigo 11.º. Salvo as exceções aplicadas no disposto do artigo 91.º

desta alegada situação de perigo já não subsistir. Caso a decisão para a instauração do processo de promoção e proteção seja validada, dá-se início á fase seguinte, a avaliação diagnóstica.

Na fase da avaliação diagnóstica o objetivo é o de avaliar todos os elementos considerados pertinentes para elaborar um parecer para deliberar se existe, ou não, lugar à aplicação de medida de promoção e proteção. Caso se delibere que é necessária esta aplicação de medida, é ainda necessária a proposta de um plano de intervenção.

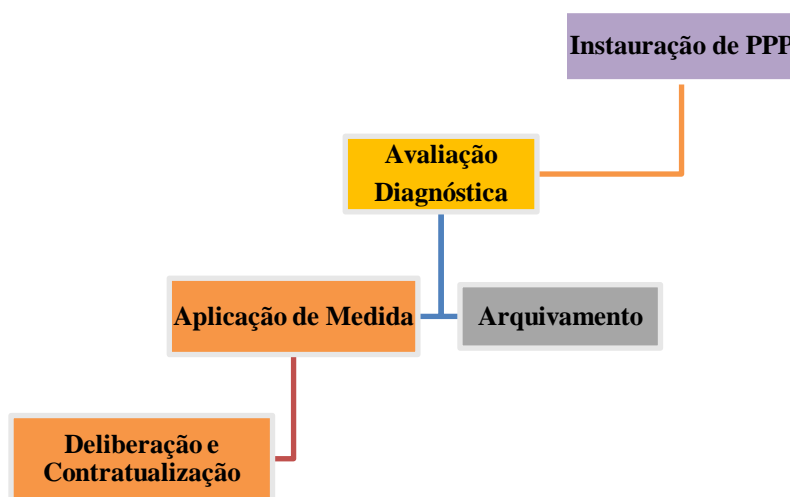


Figura 27 - 2ª fase de intervenção: da avaliação diagnóstica à deliberação e contratualização.

Durante a avaliação diagnóstica são realizados contactos telefónicos, trocas de emails e atendimentos presenciais, tantos quantos sejam necessários, quer com as famílias quer com as entidades. Os objetivos destas formas de recolha de informação diferem ao longo da intervenção, como por exemplo no caso das entrevistas, que podem assumir outros propósitos, como a recolha de informações complementares, a confrontação com informações previamente recolhidas ou recebidas, ou outras situações que se justifique.

Após a conclusão da avaliação diagnóstica, é realizado novamente um parecer pelos elementos que estão a intervir no processo de promoção e proteção e o mesmo é levado à consideração da reunião de comissão restrita. Daí poderão resultar duas situações, a existência de matéria para aplicação de medida de promoção e proteção, ou a situação de perigo a que a criança estava exposta já não se verifica ou já não subsiste e por isso deve se proceder ao arquivamento.

Caso exista matéria para a aplicação de medida, deverá ser apresentado o plano de intervenção proposto para a concretização dessa medida, bem como a duração da sua execução. Para formalizar a aplicação de medida, o plano de intervenção e a sua durabilidade, é redigido o

Acordo de Promoção e Proteção (APP). Esta é a fase da deliberação e contratualização, onde os envolvidos no processo de promoção e proteção se comprometem a assegurar e a cumprir com o estabelecido no respetivo APP.

Esta é a última fase pela qual passa o processo de promoção e proteção.

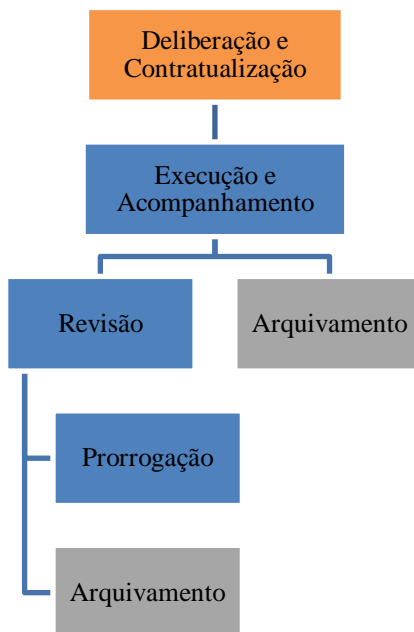


Figura 28 - 3ª fase de intervenção: da deliberação e contratualização ao arquivamento.

Após a assinatura do Acordo de Promoção e Proteção (na fase da deliberação e contratualização) o processo inicia a fase de execução e acompanhamento. Durante a execução os membros que intervêm no processo dão início ao procedimento de encaminhamento da situação para os serviços que irão exercer o acompanhamento, que haviam sido contemplados no plano de intervenção, utilizando como vias para os encaminhamentos, o preenchimento de fichas de sinalização internas ou próprias dos serviços de destino, os emails, os contactos telefónicos e ainda podem proceder a reuniões com os membros de outros serviços também com propósito de encaminhar.

Durante o acompanhamento, existe a avaliação, cujo objetivo é o de confirmar se o plano de intervenção estabelecido e acordado no Acordo de Promoção e Proteção está ou não a ser cumprido por parte dos implicados. Durante esta avaliação é necessária a articulação com as entidades implicadas, quer seja por telefone, por email ou mesmo de forma presencial, através

das reuniões de tipo ‘unidade estratégica’⁴³, no sentido de compreender se os sujeitos alvo de intervenção estão a cumprir com o acordado e se o plano de intervenção proposto está ou não a surtir efeito seja ele positivo ou negativo.

Neste seguimento, com base nas avaliações realizadas na fase do acompanhamento da situação, e no mês anterior à cessação do APP, é elaborado um parecer sobre a necessidade de revisão da medida, no sentido de a prorrogar⁴⁴, ou se, por outro lado, se deve proceder ao arquivamento do processo de promoção e proteção por não subsistir ou não se verificar situação de perigo. Caso seja necessária a revisão da medida, pode voltar-se a aplicar a mesma, por mais um determinado período de tempo, ou pode alterar-se a medida, de acordo com o desenvolvimento e contornos da situação que deu origem à sinalização daquela criança.

MODELOS DE INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL NA CPCJ

Após o enquadramento mais específico sobre as fases processuais sobre as quais passam as situações reportadas à CPCJ, é importante ter em conta os modelos de intervenção que são implementados, na prática, pelos assistentes sociais que atuam sobre estas situações.

Assim, na fase da avaliação diagnóstica, e de acordo com aquilo que foi referido nas entrevistas, cujo objetivo deste profissional, neste âmbito de atuação é o de

“defender o interesse da criança (...), remover a situação de perigo e trabalhar os fatores de risco”

Este objetivo vai de encontro àquele que se enquadra no pressuposto legal, assente no artigo 34º da LPCJP, de afastar o perigo em que estas se encontram e proporcionar-lhes as condições que permitam proteger e promover a sua segurança, saúde, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento integral⁴⁵.

Posteriormente, tentou-se compreender de que forma operacionalizavam este mesmo objetivo,

⁴³ Tipologia de reunião, cujo seu propósito será explicado nesta dissertação, posteriormente.

⁴⁴ As medidas aplicadas aos processos de promoção e proteção podem ter a duração de três meses (mínimo) e seis meses (máximo) e a soma das suas revisões não pode ultrapassar os 18 meses.

⁴⁵ Artigo 34º - alínea a) e b) da LPCJP.

“Através do despiste e da intervenção sobre os fatores de risco. Primeiro recolhe-se a informação necessária para identificar esses fatores, depois avaliam-se para se poder definir o plano de intervenção.”

Neste seguimento, questionou-se sobre quais os modelos de intervenção que eram utilizados para a concretização deste procedimento.

“Utilizamos o modelo ecológico e o modelo de intervenção em crise.”

Foi com base nesta informação que se procedeu à consulta de fundamentos teóricos que permitissem compreender os propósitos e fundamentos destas duas tipologias de modelos de intervenção, enquadrando os mesmos no processo de atuação dos assistentes sociais na Comissão.

O MODELO ECOLÓGICO COMO UM MODELO DE INTERVENÇÃO

Os sistemas de interação

Sobre a aplicação do modelo ecológico na intervenção, Calheiros, Garrido e Santos (2011), consideram que através do mesmo, é pretendido procurar a mudança no seio de todo o sistema familiar, mas que para isso deve existir uma compreensão destes sistemas.

Através da abordagem ecológica será então possível compreender e relacionar a influência (e consequência) que os tais sistemas familiares e outros sistemas têm sobre a criança. Também, Shirley (2015), referia que o modelo ecológico, baseado na teoria geral dos sistemas, enquadra a família num complexo sistema de energias interdependentes, sendo a família considerada um conjunto organizado de elementos interdependentes em que qualquer ação tem repercussões em todos os seus elementos.

Martin e Szymanski (2004), através de um estudo realizado sobre o modelo ecológico de Bronfenbrenner referiam que o ambiente ecológico do desenvolvimento humano⁴⁶ não se limita apenas a um ambiente único e imediato, e deve ser concebido topologicamente como uma organização de estruturas concêntricas, cada uma contida na seguinte. Cada uma dessas estruturas é definida, pelo autor, de: micro, meso, exo e macrossistema.

⁴⁶ Pressupondo que o desenvolvimento humano seja o desenvolvimento da criança.

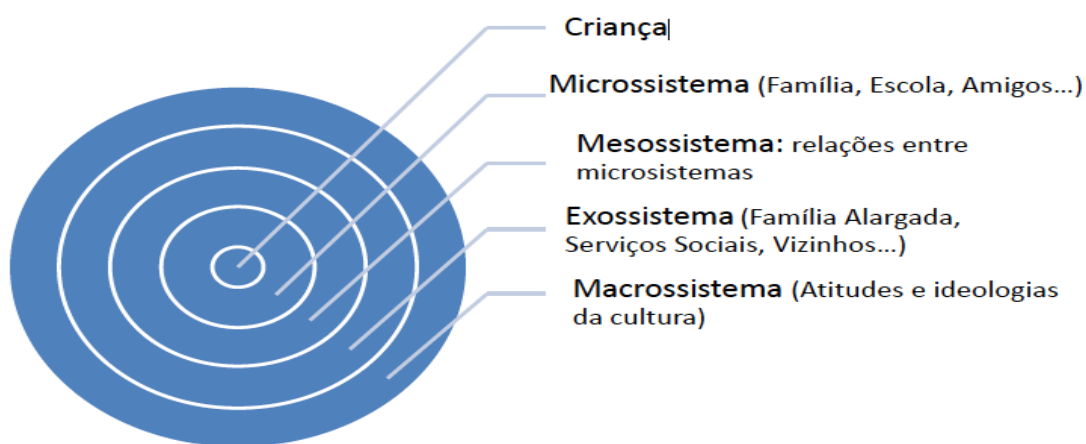


Figura 29 - Modelo ecológico de Bronfenbrenner (Adaptado)

Assim, o microsistema é considerado como “*um padrão de atividades, papéis e relações interpessoais experienciados pela pessoa em desenvolvimento num dado ambiente com características físicas e materiais específicas*” (Bronfenbrenner, 1996 in Martin e Szymanski, 2004). Neste sistema incluem-se as características ambientes como a casa, a creche, ou a escola onde a criança é envolvida em interações face-a-face. Os autores apontam que “*Os padrões de interação, conforme vão persistindo e progredindo ao longo do tempo, vão constituindo os veículos de mudança comportamental e de desenvolvimento pessoal. Igual importância é atribuída às conexões entre as pessoas presentes no ambiente, à natureza desses vínculos e à sua influência direta e indireta sobre a pessoa em desenvolvimento*” (Martin e Szymanski, 2004).

O mesossistema é o contexto que corresponde às inter-relações entre dois ou mais ambientes nos quais a pessoa participa ativamente, podendo ser formado ou ampliado sempre que ela passe a fazer parte de novos ambientes. Este sistema inclui as relações que uma criança mantém em casa, na escola, no clube e com amigos da vizinhança. No exossistema, ao contrário do mesossistema, a criança não é participante ativa, mas aí podem ocorrer eventos que a afetam ou vice-versa, pode ser afetada por acontecimentos do ambiente imediato. Estes tipos de ambientes que consistem em exossistemas podem ser o local de trabalho dos pais, a escola do irmão ou a rede de amigos dos pais. Por fim, o macrossistema envolve todos os outros ambientes, formando uma rede de interconexões que se diferenciam de uma cultura para a outra. Após a percepção dos sistemas que compõe o modelo ecológico, e retomando a intervenção do assistente social para a remoção da situação de perigo, uma vez que este necessita,

primeiramente, de “*despistar os fatores de risco*”⁴⁷, o conhecimento sobre estes sistemas e sobre as relações interpessoais estabelecidas dentro dos mesmos, torna-se um mecanismo fundamental para a detetar a origem do risco ou do perigo, o que irá permitir focalizar a intervenção sobre o sistema e sobre as relações que estão em causa e ainda, aquando da definição do plano de intervenção, detetar os fatores potenciadores de proteção para a criança. Ou seja, para além de ser necessário centrar a intervenção no sistema que está a ser afetado, é ainda necessário compreender, dentro deste sistema, quais as relações que estão a influenciar negativamente aquela criança, quais as relações que estão a funcionar como fator de risco e quais as relações naquele mesmo sistema ou noutros que funcionem como um sistema de proteção.

As relações interpessoais nos sistemas

Partindo do pressuposto que o risco é impulsionado no seio familiar, ou seja, no microsistema da criança, é ainda necessário avaliar a relação interpessoal que esta criança estabelece com um ou mais membros deste sistema. A este propósito é importante referenciar, através de Martin e Szymanski (2004) a importância das díades, tríades ou tétrades do modelo de Bronfenbrenner. Apontam que o autor referia que a premissa básica e mais importante na formação de uma díade é que, se um dos membros do par passar por um processo de desenvolvimento, estará contribuindo para a ocorrência do mesmo processo no outro. Assim, considera que uma díade é formada sempre que duas pessoas prestam atenção nas atividades uma da outra ou que delas participem e que a díade, por si só, já tem a sua importância enquanto elemento favorecedor de desenvolvimento humano, podendo contribuir para a formação de outras estruturas interpessoais maiores. O autor acrescenta ainda que se pode encontrar afetação no processo da díade quando uma criança sofre de negligência emocional, que surge em consequência da privação de laços afetivos ou de vinculação entre si e o seu cuidador. Mais uma vez, encontra-se presente um fator relevante na avaliação diagnóstica da situação de perigo, ou seja, a consideração da existência de díade entre a criança e um membro da família, isto porque, a existência de uma díade comprometida, será um fator de risco para a criança, porém, se existir uma díade positiva, esta poderá ser considerada como um fator de proteção. Neste sentido, surge também, de acordo com Bronfenbrenner e Morris (1998) citado Martin e Szymanski (2004) a importância do conceito de processos proximais, que se baseiam na análise das relações de

⁴⁷ Citando o entrevistado.

reciprocidade entre as pessoas da família e as suas crianças. Como indicam os autores, deve-se ter em conta estes processos proximais, pois o desenvolvimento humano ocorre permeado por esses processos progressivos de interação duradoura entre o organismo biopsicológico, as pessoas, objetos e símbolos, no seu ambiente e em períodos estendidos de tempo. A título de exemplo, os autores apontam que *“quando os pais cuidam ou alimentam os bebés, adultos da família brincam com a criança, irmãos ou primos da mesma idade interagem, (...) estão desempenhando atividades permeadas por processos proximais (Bronfenbrenner; Morris, 1998 in Martin e Szymanski, 2004).”*

Em jeito de conclusão, quando é invocado o modelo ecológico como modelo de intervenção, o mesmo deverá ser aplicado numa fase de avaliação diagnóstica da situação de risco ou de perigo para a criança, com o objetivo de se proceder à elaboração de um plano/estratégia de intervenção para agir sobre os fatores de risco/perigo. Assim, já defendia (Shirley, 2015) que é importante, para a delimitação do plano de intervenção, ter em conta todos os recursos da família, todas as suas características, as suas forças (potencialidades), as diferentes interações estabelecidas entre os membros, a sua localização geográfica, a sua composição, o número de elementos que compõe o agregado, o nível socioeconómico, as referências culturais, as características individuais de cada elemento (personalidade, saúde física e mental) e as fases e os estádios do ciclo de vida em que se encontra.

O MODELO DE INTERVENÇÃO EM CRISE

Como foi referido anteriormente, outro modelo apontado pelos profissionais da Comissão, como um modelo que aplicam na sua prática diária, consiste no modelo de intervenção em crise, dadas as circunstâncias e as tipologias das situações sob as quais atuam. A este propósito refere o entrevistado:

“(...) por exemplo, quando existe perigo eminente detetado, tens de intervir naquele preciso momento, não podes esperar para depois, o perigo tem que ser removido no imediato (...) há um risco que pode colocar em perigo a vida da criança.

Estas situações podem estar associadas aos casos em que existe a necessidade da remoção da criança do seu meio natural de vida, exigindo a aplicação de uma medida de colocação, ou também nos casos em que existe uma vítima de algum tipo de crime, ou até mesmo estar

implícito numa situação em que pessoa é convocada a estar presente naquele serviço por via de terceiros sem que esteja a contar estar perante aquela situação, o que poderá resultar num fator de stress para si.

Sá, Werlang e Paranhos (2008) referem que se pode considerar como emergência as situações em que todas as ocorrências à integridade física e/ou emocional das pessoas está ameaçada, uma vez que estas situações incidem com violência no estado de equilíbrio das pessoas e das famílias, assim como eventos diários de violência provocam um significativo impacto sobre a saúde mental das pessoas que se tornam reféns desses eventos. De acordo com os autores, são nestas situações de emergência que se torna necessária uma intervenção externa de ajuda, que vise auxiliar, aliviar ou resolver os efeitos produzidos por tais anomalias (ao nível dos desequilíbrios no estado emocional) restabelecendo-se assim a normalidade.

Para os autores, vivenciar uma crise é uma experiência normal de vida, que reflete oscilações do indivíduo na tentativa de buscar um equilíbrio entre si mesmo e o seu contexto. Quando este equilíbrio é rompido, está instaurada uma crise, que é uma manifestação violenta e repentina de rutura de equilíbrio. Essa alteração no equilíbrio, causa sentimentos de desorganização, desespero, tristeza, confusão e pânico. A desorganização emocional caracteriza-se principalmente por um colapso nas estratégias prévias de reação. A título de exemplo, e sob o ponto de vista da Comissão, as situações e os problemas sinalizados quer por parte de outras entidades quer através de outros familiares que não os pais daquela criança, podem ser realizados à revelia dos visados, conforme referido, face a estes casos é compreensível que no primeiro contacto entre o profissional e o visado (mesmo que este seja indiciado por algum tipo de mau trato), que terá de se deslocar àquela instalação porque o seu filho foi referenciado por se encontrar numa situação de perigo, e por isso é necessário averiguar, o visado, poderá, por algum momento, entrar em desequilíbrio no seu estado emocional. O mesmo se pode aplicar, às situações em que o visado, seja também vítima de um crime e por conseguinte o seu filho esteja a ser sinalizada naquele serviço (por exemplo, nos casos de violência doméstica).

Sá, Werlang e Paranhos (2008) referem que, vários podem ser os fatores impulsionadores de uma crise, mas não são somente os eventos em si que desencadeiam este processo. Este pode decorrer, também, do significado que o indivíduo possa vir a dar aos factos, em termos de ameaça ou dano para si, assim como da avaliação dos recursos disponíveis para o necessário confronto da situação. Então, é necessário ter sempre em conta a perceção do indivíduo face ao evento, e não só a gravidade do mesmo isoladamente.

Para a compreensão do fenómeno da crise, é ainda necessário que haja a diferenciação entre crises evolutivas e crises circunstanciais. Os autores apontam que as crises evolutivas dizem respeito à realização não satisfatória das passagens do desenvolvimento do indivíduo, elas podem ser previsíveis, já que as etapas do crescimento e os momentos decisivos em cada uma delas são conhecidos e ocorrem na maioria das pessoas. São as situações criadas internamente, por mudanças fisiológicas e psicológicas, que podem desencadear em resposta de crise ou não, como por exemplo, a infância e a adolescência. Por sua vez, as crises circunstanciais são aquelas que decorrem de situações encontradas principalmente no ambiente/contexto da pessoa e surgem em consequência de eventos raros e extraordinários, cujos indivíduos não podem prever ou controlar, como a perda de uma fonte de satisfação básica, o desemprego, ou até mesmo as violações. O ponto de diferenciação entre este tipo de crise e a outra é que as circunstanciais são imprevistas, comovedoras, intensas e catastróficas.

Ora, ao analisar esta diferenciação dos tipos de crise, do ponto de vista do profissional que exerce a sua intervenção com a criança e com a sua família, o mesmo poderá deparar-se com uma ‘colisão de crises’ sob as quais terá de ter em consideração aquando da sua abordagem para a avaliação e resolução do problema. Como exemplo, apresenta-se o seguinte caso, existe a necessidade de proceder a uma intervenção com um jovem que assume comportamentos graves antissociais e que por isso pode colocar em causa a integridade física de outros, estes comportamentos poderão ser caracterizados, do ponto de vista da análise psicológica, como uma consequência de uma crise evolutiva. Supondo que, posteriormente, a este jovem será aplicada uma medida de colocação, ou seja, o mesmo será retirado do seu meio natural de vida, aí poderá estar a ser induzida uma crise circunstancial, resultando da alteração do seu contexto natural de desenvolvimento.

Por outro lado, a intervenção por parte do profissional em situação de crise, do ponto de vista da sua atuação desempenhada no contexto da Comissão, poderá ser circunscrito a um curto espaço de tempo e com objetivos específicos que devem contribuir para a amenização do fator de perigo, não obstante às situações em que exista a necessidade de uma intervenção sobre a crise, que deverá ter lugar posteriormente, na medida em que intervir sob a crise *“é um procedimento para exercer influência no funcionamento psicológico do indivíduo durante o período do desequilíbrio, aliviando o impacto direto do evento traumático. O objetivo é o de ajudar a acionar a parte saudável preservada da pessoa, assim como os seus recursos sociais, enfrentando de maneira adaptativa os efeitos do stress. Nestas situações torna-se essencial a*

utilização de entrevistas motivacionais e as entrevistas de ajuda. Nessa oportunidade, devem-se facilitar as condições necessárias para que se estabeleça na pessoa, por sua própria ação, um novo modo de funcionamento psicológico, interpessoal e social, diante da nova situação” (Sá, Werlang e Paranhos, 2008). É então necessário assegurar, na ótica do plano de intervenção, uma intervenção de continuidade com recurso a outras entidades especializadas.

De acordo com Moreno et al. (2003) citado por Sá, Werlang e Paranhos (2008), a intervenção na situação de crise, exige que o profissional que atua neste tipo de situação seja ativo e direto, orientado para obter objetivos rápidos. Deve também ser ágil e flexível para colocar em prática ações para a resolução de problemas e para a superação das múltiplas dificuldades que possam surgir a longo do processo, procurando satisfazer as necessidades imediatas do afetado, colocando em funcionamento ações com os recursos disponíveis, tudo num período de tempo reduzido.

Quando há lugar à intervenção sobre episódios que resultem num estado de crise para a pessoa, é ainda necessário ter em conta que, *“os indivíduos que se encontram em crise são inundados por pensamentos e sentimentos que dificultam o estabelecimento de prioridades, e acabam preocupando-se mais com as coisas que não podem resolver imediatamente e ignoram os problemas mais imediatos e de fácil solução, no momento”* (Sá, Werlang, Paranhos e 2008). Por isso, é importante que o assistente social o ajude a organizar os pensamentos em dois grupos: um de metas a curto prazo e outro a longo prazo. As metas de curto prazo incluem, de acordo com o fato ocorrido, tranquilizar a pessoa. Já as de longo prazo, dizem respeito a ajudar a pessoa a retomar os planos de vida como a procura de trabalho (no caso de estar desempregada), uma terapia de longa duração, se for necessário, etc.

Por sua vez, e de uma perspetiva otimista, a resolução de uma situação de crise pode acontecer de forma adaptativa, onde surgem três oportunidades: a de dominar a situação atual, a de elaborar conflitos passados e a de apreender novas estratégias para o futuro. Por isso, e no entendimento de que a crise possa se manifestar como uma oportunidade positiva, Erikson (1971) citado por Sá, Werlang e Paranhos (2008) já a definia como um ponto crítico necessário ao desenvolvimento, capaz de conduzir o indivíduo a tomar uma direção ou outra, de modo a encaminhar os seus recursos para o próprio crescimento, recuperação e maior diferenciação.

PROCEDIMENTOS DO ASSISTENTE SOCIAL NOS PROCESSOS DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO: RESULTADOS

Conforme foi referenciado, ao longo de todas as fases processuais, são aplicadas diferentes estratégias interventivas que se auxiliam de diferentes técnicas e recursos.

Os contactos telefónicos, a troca de emails, as diferentes tipologias de entrevistas, as visitas domiciliárias e as reuniões realizadas com as entidades envolvidas, são procedimentos que assumem diferentes propósitos nas práticas profissionais do assistente social, propósitos estes que diferem de acordo com os objetivos esperados ao longo das diferentes fases processuais. Estes meios utilizados, podem traduzir-se em estratégias facilitadoras da intervenção ou, por outro lado, podem produzir obstáculos à intervenção.

Os dados apresentados foram recolhidos com base na consulta de cinco de processos de promoção e proteção. Desta consulta foram identificados todos os procedimentos realizados pelo assistente social que assumiu, em conjunto com outro membro da comissão restrita, a responsabilidade do processo⁴⁸.

Tabela 15 - Procedimentos do assistente social em processos de promoção e proteção: resultados.

	Processo 1 (32 meses)		Processo 2 (20 meses)		Processo 3 (42 meses)		Processo 4 (35 meses)		Processo 5 (14 meses)		Total
	Ef.	Rec.	Ef.	Rec.	Ef.	Rec.	Ef.	Rec.	Ef.	Rec.	
Contactos telefónicos	9	4	3	1	13	4	11	11	1	1	58
	13		4		17		22		2		
Procedimentos de recolha e comunicação de informação (Emails enviados)	10		10		8		3		4		35
Entrevistas presenciais	(D)	(Ac.)	(D)	(Ac.)	(D)	(Ac.)	(D)	(Ac.)	(D)	(Ac.)	25
	3	1	1	1	2	12	2	1	2	0	
4		2		14		3		2			

⁴⁸ É importante referir que nos processos de promoção e proteção nem sempre intervêm um profissional de serviço social, por vezes o apoio técnico é realizado por outro profissional, com diferente área de formação, mesmo que as funções desempenhadas no processo de promoção e proteção sejam as mesmas. Neste estudo registou-se apenas as práticas do membro de apoio técnico assistente social, por isso, salvaguarda-se que os resultados apresentados não demonstram todas os procedimentos que são realizados num processo de promoção e proteção.

	(R)	(Nr)	(R)	(Nr)	(R)	(Nr)	(R)	(Nr)	(R)	(Nr)	
Entrevistas em visitas Domiciliárias	2	1	0	0	4	4	2	4	2	1	10
	2		0		4		2		2		
Escrita profissional: Relatórios Sociais	2		0		2		1		1		6
Escrita profissional: Pareceres	0		1		2		3		0		6
Escrita profissional: Informações Sociais	0		0		1		1		0		2

A tabela acima, resulta da compilação do registo de procedimentos mais comuns exercidos pelos assistentes sociais nos processos de promoção e proteção. Para além destes resultados, existiram outros, mas em menor intensidade e que variavam de um processo para o outro, conforme se apresenta:

Tabela 16 - Outros procedimentos do assistente social em processos de promoção e proteção: resultados.

Outros procedimentos registados:

- Envio de convocatórias – 3
- Informação para o Ministério Público – 2
- Informação para o Tribunal de Família e Menores – 2
- Unidade Estratégica – 1
- Comunicação Obrigatória – 1
- Preenchimento de Relatório de Avaliação Diagnóstica – 1
- Preenchimento de Plano para Execução de Medida – 1
- Envio de Expediente - 1

Com maior número de registo surgem os contactos telefónicos, sendo que a sua maioria corresponde aos efetuados (Ef.) comparativamente aos recebidos (Rec.). Seguindo-se os emails (enviados) e as entrevistas presenciais, com diferenciação entre as entrevistas preliminares onde foram recebidas as sinalizações de denúncias (D) e as de controlo e avaliação, durante o acompanhamento do caso (Ac.). Relativamente às visitas domiciliárias, o valor total traduz

apenas aquelas que foram efetivamente realizadas (R), porém, foi importante registrar aquelas que teriam a intenção de se concretizar, mas que, por diferentes motivos, à chegada da habitação, não foram realizadas (Nr).

Quando analisamos as práticas profissionais do assistente social no processo de promoção e proteção é importante considerar as mesmas à luz da situação que dá origem à instauração do processo de promoção e proteção, ou seja, as práticas do assistente social podem se tornar mais ou menos intensas consoante o problema associado ao caso e ainda, de acordo com a fase processual em que a situação se encontra. Por exemplo, ao longo da consulta dos processos de promoção e proteção, não se observou um padrão estabelecido de procedimentos, os mesmos surgem de acordo com o desenvolvimento das situações em que se está a intervir, cumprindo com os procedimentos legalmente previstos.

OS PROCEDIMENTOS DIÁRIOS REGISTRADOS PELOS ASSISTENTES SOCIAIS: RESULTADOS

Estes resultados surgem da compilação dos dados recolhidos através das grelhas preenchidas, diariamente, pelas assistentes sociais da Comissão, durante um período de três semanas.

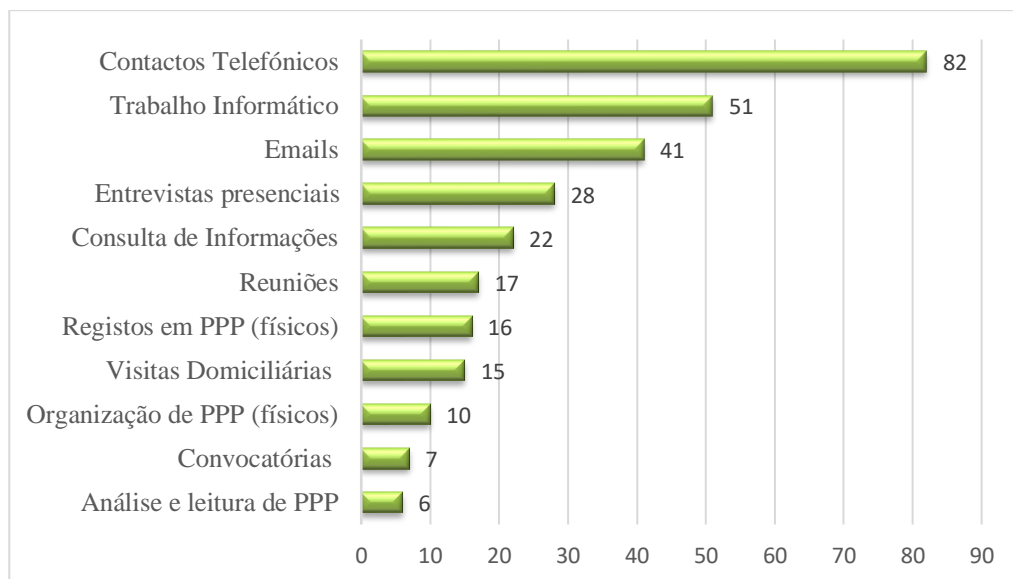


Figura 30 - Procedimentos diários registados pelo assistente social: resultados.

Ao nível dos procedimentos registados, os contactos telefónicos (recebidos e efetuados), assumem preponderância em comparação com os restantes. Seguindo-se o trabalho informático e os emails (considerados apenas os enviados). Estes três procedimentos, sobressaem-se aos restantes que mantêm os seus resultados com valores semelhantes.

Apesar dos métodos de recolha dos dados diferirem entre si, relativamente ao registo diário das práticas do assistente social e às práticas do assistente social nos processos de promoção e proteção, verifica-se que os procedimentos mais comuns, em ambas as situações, são os contactos telefónicos, os emails e as entrevistas presenciais. O trabalho informático não é assumido como preponderante em termos de comparação, pois este inclui especificidades que são recentes no funcionamento das Comissões, conforme será abordado mais à frente.

CONTACTOS TELEFÓNICOS: PROPÓSITOS E AGENTES DE INTERAÇÃO

Os contactos telefónicos, são uma das vias de comunicação utilizadas pelo assistente social no decorrer de toda a sua intervenção processual e servem como método de recolha e de troca de informações e ainda podem resultar como recurso para entrevistas de diagnóstico ou de controlo. Assim, os contactos assumem diferentes objetivos de acordo com o que é pretendido na intervenção.

Os contactos telefónicos podem ser considerados como um recurso privilegiado no acesso à informação, porém, em certa medida, podem causar constrangimentos associados ao distanciamento físico. Por exemplo, se se considerar que está a decorrer a exposição de uma situação delicada por parte de um familiar da criança ou por parte da própria vítima, o facto de não existir interação presencial com aquela pessoa pode levar a que haja um comprometimento da interpretação da situação por parte de quem a recebe, nomeadamente ao nível da comunicação não verbal.

Especificidades dos contactos telefónicos

Os contactos telefónicos podem ser utilizados pelos próprios familiares ou pelas vítimas como via de denúncia, sendo assim, é importante ter em conta que existem especificidades aquando do tratamento destas situações quando as mesmas são realizadas à distância e sem contacto presencial. A escuta ativa nestes casos é fundamental, uma vez que o profissional necessita de reforçar a sua atenção sobre a situação que está a ser colocada, focando-se em sinais da comunicação importantes e que não consegue observar, uma vez que não apura a linguagem não verbal da pessoa, que por si só assume uma imensa importância nas entrevistas para a avaliação da situação. A atenção deverá assumir outra dimensão na tentativa de captar emoções inerentes àquela exposição. É por isso relevante que os atendimentos telefónicos sejam

realizados em locais o mais isolados possível, para que não haja a presença de fatores distrativos para o profissional assim como salvaguardar a privacidade da pessoa naquela entrevista.

Agentes de interação

- **Registados nos processos de promoção e proteção**

Os agentes de interação são aqueles com quem os assistentes sociais estabelecem relação através dos contactos telefónicos.

Para tal, foi realizado o levantamento destes dados nos cinco processos de promoção e proteção, sendo possível classificar os agentes de interação em dois grupos: família e entidades.

No total de 58 contactos telefónicos, os resultados foram os seguintes:

Tabela 17 - Contactos telefónicos - agentes de interação em processos de promoção e proteção: família; Resultados.

Família (mãe, pai e avó)		
Contactos efetuados	Contactos recebidos	Total
20	12	32

Tabela 18 - Contactos telefónicos - agentes de interação em processos de promoção e proteção: entidades; Resultados.

Entidades		
Contactos efetuados	Contactos recebidos	Total
14	12	26

- **Registados nos procedimentos diários**

Quando se realizou o mesmo levantamento através das grelhas de atividade diária das assistentes sociais, de um total de 82 contactos telefónicos efetuados e recebidos, apenas se conseguiu identificar com precisão os seguintes resultados:

Tabela 19 - Contactos telefónicos - agentes de interação nos procedimentos diários: famílias; Resultados.

Família (mãe, pai, avós e criança)		
Contactos efetuados	Contactos recebidos	Total
13	9	22

Tabela 20 - Contactos telefónicos - agentes de interação nos procedimentos diários: entidades; Resultados.

Entidades/serviços		
Contactos efetuados	Contactos recebidos	Total
15	8	23

Neste caso, para além destes contactos, registaram-se outros com menor relevância, contactos com pessoas anónimas e com os gestores dos processos.

Ao analisar os valores representados nas tabelas, constata-se diferenças pouco significativas em relação aos dois grupos de interação, porém, se esta análise for realizada do ponto de vista do contacto telefónico que é efetuado e do que é recebido, as semelhanças sobressaem, sendo que a maioria destes contactos são efetuados, tanto para as famílias como para as entidades. Ao enquadrar estes resultados no âmbito de funcionamento da Comissão, e tendo em conta as fases processuais anteriormente identificadas, poderá ser colocada a hipótese de que os contactos telefónicos são o principal meio utilizado como via de comunicação entre o assistente social e a família e entre o assistente social e as entidades, sendo que é um recurso utilizado ao longo de todas as fases processuais.

Importa a este respeito introduzir hipóteses relacionadas com estes resultados, nomeadamente, a necessidade de realização de recolha de informação para controlo e avaliação das situações, com vista à tomada de decisões (o facto do número de contactos efetuados ser superior aos recebidos), o facto desta via ser uma forma mais célere de obtenção de informação, tendo em conta o enquadramento das situações, ainda o facto de que, do ponto de vista das famílias é mais rentável utilizar a via telefónica para comunicar do que o investimento em meios de transporte para deslocação às instalações e ainda colocar a hipótese relacionada com o facto de que o contacto telefónico é uma via de comunicação mais segura para o profissional, evitando deslocações, sem meios de proteção, às habitações nos casos mais gravesos.

Propósitos dos contactos telefónicos com as famílias

Com o intuito de compreender as motivações dos contactos telefónicos entre o assistente social e os diferentes grupos de interação, procedeu-se à compilação e análise dos dados qualitativos. As tabelas que se seguem, traduzem os resultados⁴⁹ dos dados recolhidos tanto nas grelhas de

⁴⁹ Contemplan-se nestes resultados os contactos efetuados e os recebidos.

registo dos procedimentos diários das assistentes sociais como através da consulta dos cinco processos de promoção e proteção.

Tabela 21 – Propósitos dos contactos telefónicos com as famílias: resultados.

Objetivo	Pedido de comparência (8)	Gestão de agendamento (9)	Informações (17)
Conteúdo Registrado	Assinatura de APP	Alterações de datas	Diligências
	Recolha de consentimento	Marcação de horários	Exposição de situações/Dar conhecimento
			Informações gerais

Objetivo	Controlo e avaliação (9)	Orientação e apoio (12)	Mediação (5)	Sensibilização (1)
Conteúdo registado	Confirmação de compromissos	Social (Tratamento de assuntos)	Articulação entre o serviço de destino e o beneficiário	--
	Reforço de informação	Emocional/motivacional	Entre pais	--
		Aconselhamento		

Os motivos dos contactos telefónicos acima representados surgem com um indicativo que se refere ao número de vezes que se registaram as respetivas situações. Assim, pode-se concluir que os propósitos que, maioritariamente, induzem à via do contacto telefónico dizem respeito às trocas de informação e à necessidade de orientação e apoio. Seguindo-se a gestão de agendamentos e ainda os contactos telefónicos no âmbito da fase de acompanhamento (controlo e avaliação) do Acordo de Promoção e Proteção. É possível concluir também que as famílias utilizam a via telefónica para prestar informações no sentido de dar conhecimento de pequenos acontecimentos (alterações de moradas, questões sobre procedimentos, avisos de marcação de consultas, justificação de não comparência), sendo desta forma dispensável a deslocação àquela instalação.

Propósitos dos contactos telefónicos com as Entidades

Relativamente aos contactos telefónicos efetuados e recebidos entre o assistente social e as entidades, registaram-se os seguintes objetivos e conteúdos:

Tabela 22 - Propósitos dos contactos telefónicos com as entidades: resultados.

Objetivos	Informações (40)	Gestão de agendamento (4)	Fase de execução e acompanhamento (14)	Orientação (1)
Conteúdo Registrado	Diligências	Reuniões	Confirmação de compromissos	--
	Acesso a dados pessoais		Pareceres	
	Apuramento de situações		Pedido de informações	
	Agregado familiar		Cumprimento de orientações	
	Desbloquear apoios			
	Exposição de situações/ dar conhecimento			
	Pedido de informações			

À semelhança do que se observou anteriormente com as famílias, também as trocas de informação pelo telefone, são o motivo com maior registo ao nível da necessidade de articulação com as Entidades.

É possível observar que, em relação aos contactos telefónicos com as entidades, os mesmos registam-se maioritariamente na fase de execução e acompanhamento dos processos, que implicam a necessidade de controlo e avaliação do mesmo.

O EMAIL COMO UMA VIA DE COMUNICAÇÃO NO PROCESSO DE INTERVENÇÃO

Também designado como correio eletrónico, o envio e a receção de emails, constitui-se como um auxílio na intervenção processual. A praticidade do seu funcionamento e a facilidade de acesso ao outro, à semelhança do que acontece com o telefone, fazem do email uma ferramenta importante nos procedimentos do assistente social e consequentemente para as suas práticas. Porém, ao contrário do que acontece com a informação que é obtida através de um contacto telefónico, o email como é redigido, faz com que o conteúdo da informação seja devidamente comprovado, sendo assim uma ferramenta credível para o processo de intervenção. O email

pode assumir-se como uma forma de prova concreta de determinado procedimento que tenha sido efetuado, salvaguardando, em alguns casos, a posição do assistente social. Porém, o email acarreta um constrangimento relacionado com a temporalidade da resposta, comparativamente com o contacto telefónico, e por isso, em certas situações é priorizado a utilização do telefone. Nos resultados obtidos, os emails surgiram como um dos procedimentos mais comuns na intervenção nos processos de promoção e proteção e também como um procedimento comum das atividades diárias registadas pelas assistentes sociais.

À semelhança da análise realizada em relação aos contactos telefónicos, também se recorre aos emails com motivos específicos, a diferença que se registou é que os emails são apenas trocados com as entidades e não com as famílias.

Quanto aos conteúdos registados, categorizaram-se os seguintes:

Tabela 23 -Propósitos das trocas de emails com entidades: resultados.

Objetivos	Agendamentos (12)	Fase de execução e acompanhamento de medidas aplicadas (38)	Fase de Revisão da medida aplicada (22)	Mediação (3)	Outras Informações (1)
Conteúdos registados	Reuniões	Pedidos de informação	Pedidos de informação	Agendamento de consultas	
	Unidades estratégicas	Estado da intervenção		Desbloqueio de serviços	
		Confirmação de datas			
		Pedidos de colaboração			
Reuniões de Casos	Encaminhamento de casos para acompanhamento				

É possível constatar que a maioria dos emails trocados entre o assistente social e as entidades, resultam no âmbito da fase de execução e acompanhamento dos processos de promoção e proteção, ou seja, surgem com base no controlo e na avaliação da situação, seguindo-se os que são trocados na fase de revisão da medida de promoção e proteção (para avaliação final com vista a nova tomada de decisão). Os emails são também vias facilitadoras para os agendamentos de reuniões entre as diferentes entidades envolvidas.

ENTIDADES ENVOLVIDAS NOS PROCESSOS DE PROMOÇÃO E PROTEÇÃO

A articulação com os profissionais de diferentes entidades é uma constante em qualquer uma das fases de intervenção processual e faz parte do dia-a-dia do assistente social.

Quer através da consulta dos cinco processos de promoção e proteção, quer através da recolha dos dados registados diariamente pelas assistentes sociais, foi realizado o levantamento de quais as entidades envolvidas nos processos de promoção e proteção. Obteve-se assim, o seguinte resultado:

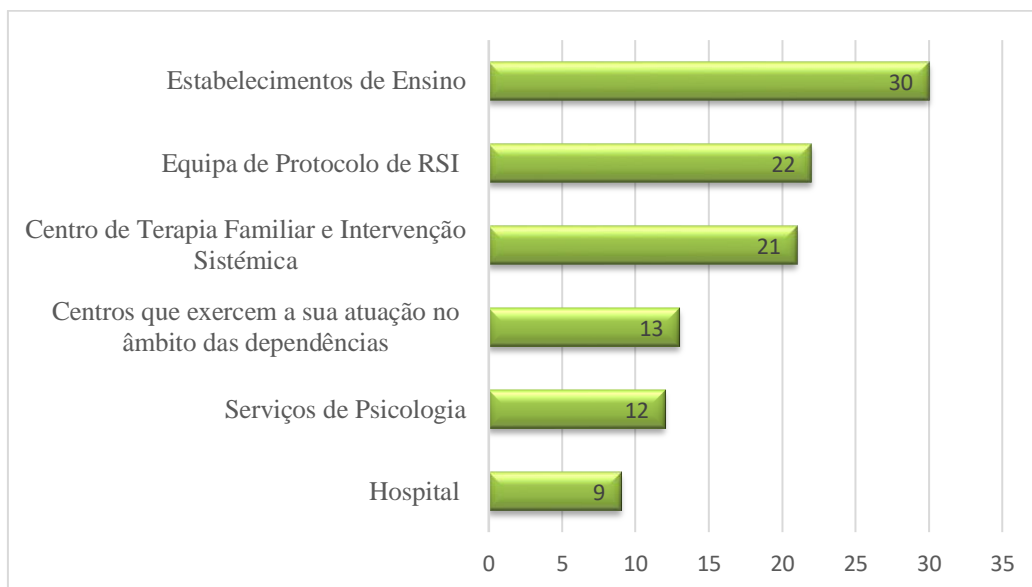


Figura 31 - Entidades envolvidas nos processos de promoção e proteção: resultados.

A figura acima representa os serviços com maior registo de interação, com especial destaque para os estabelecimentos de ensino, seguindo-se as equipas de protocolo do RSI e o Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica.

Outros registos da interação com intensidades não tão significativas, foram os seguintes:

Tabela 24 - Outras entidades em interação registadas: resultados

Outras entidades em interação registadas:

- Unidades de Saúde de Ilha – 6
- Assistente social de zona – 5
- Tribunal de Família e Menores – 5
- Outras Comissões - 4
- Casas de Acolhimento Residencial – 4
- Equipa de Intervenção Precoce – 3
- Equipas de Apoio a Crianças e Jovens – 3
- Direção Geral de Reinserção Social – 2
- Entidades com competência em matéria de infância e juventude – 2

- Serviços de Apoio à Mulher – 2
- Ministério Público - 2

ENTREVISTAS PRESENCIAIS

À semelhança do que já foi referido relativamente aos procedimentos dos assistentes sociais, também as entrevistas realizadas vão assumindo diferentes objetivos de acordo com as fases de intervenção pelo qual o processo vai passando.

De acordo com a CNPDPCJ (2015)⁵⁰, a entrevista é uma das técnicas mais utilizadas, e pode ser realizada de diferentes formas, em função do modelo teórico em que se apoia, das variáveis a recolher e do grau de estruturação da finalidade pretendida.

Ao introduzir a análise sobre este procedimento, e invocando os resultados obtidos nas entrevistas exploratórias, quando colocadas questões sobre as estratégias de intervenção que utilizavam na Comissão,

“A entrevista é a nossa maior ferramenta (...) é preciso saber fazer uma boa entrevista para que se possa despistar uma situação de perigo.”

Não obstante a esta afirmação, e de acordo com os resultados obtidos, as entrevistas presenciais constituem uma das práticas mais importantes do assistente social aquando da sua intervenção nos processos de promoção e proteção, o que também se observou nos resultados das suas atividades diárias.

Objetivos das entrevistas presenciais

Através do levantamento da informação sobre as entrevistas registadas diariamente pelas assistentes sociais e também com base no levantamento do número de entrevistas realizadas durante os processos de promoção e proteção, surgiram os seguintes resultados relativamente aos objetivos das mesmas:

- **Nas práticas diárias registadas pelas assistentes sociais**

⁵⁰ “Guia de orientações para os profissionais da ação social na abordagem de situações de maus tratos ou de outras situações de perigo” CNPDPCJ (2015).

Tabela 25 - Objetivos das entrevistas presenciais registados pelas assistentes sociais: resultados.

Objetivos dos atendimentos presenciais	Número de vezes que se registou
Recolha de Consentimento	7
Controlo e avaliação da situação	5
Assinatura de APP	4
Orientação	2
Sinalizações (denúncia)	2

- **Nos processos de promoção e proteção**

Tabela 26 - Objetivos das entrevistas presenciais nos processos de promoção e proteção: resultados.

Objetivos dos atendimentos presenciais	Número de vezes que se registou
Controlo e avaliação da situação	11
Sinalizações (denúncia)	10
Entrevista de diagnóstico	3

Os resultados apresentados surgem de forma diferenciada, pro causa dos constrangimentos sentidos durante o processo de recolha e análise dos dados, ou seja, nos registos das práticas diárias das assistentes sociais, as mesmas especificaram os motivos que as levava a realizar ou a estar presente nos atendimentos, enquanto que na consulta dos processos de promoção e proteção, apesar da existência dos atendimentos presenciais existiriam situações em que não foi especificado se o assistente social esteve ou não presente naquele atendimento e por isso não se assumiu esse registo⁵¹.

Na análise, observa-se que nas atividades diárias registadas pelas assistentes sociais, as entrevistas na fase de análise preliminar são superiores às entrevistas registadas em fase de execução e acompanhamento (com o objetivo de controlo e avaliação da situação), o que não

⁵¹ Por exemplo, durante a consulta aos processos de promoção e proteção observou-se o registo de que é realizada uma assinatura do Acordo de Promoção e Proteção. Para existir esta assinatura, parte-se do pressuposto que o assistente social tenha estado presente naquele momento, mas pode acontecer situações em que isto não se verifica, por diferentes motivos. Por isso, quando se procedeu ao registo dos resultados sobre os processos de promoção e proteção assumiu-se apenas as entrevistas em que existiu a indicação específica que o assistente social esteve presente ou que a executou.

se verifica nas entrevistas registadas nos processos de promoção e proteção, sendo o resultado inverso.

Ainda sobre os resultados dos registos diários das assistentes sociais, foi possível apurar a seguinte informação:

Tabela 27 - Conteúdos das entrevistas presenciais, registados pelas assistentes sociais: resultados.

Conteúdos tratados nos atendimentos presenciais, registados pelas assistentes sociais:
<ul style="list-style-type: none">• Pedido de autorização – 1• Recolha de informação sociofamiliar e situação escolar – 2• Avaliação das motivações da mãe e estado emocional para estar com a criança – 1• Orientação ao nível emocional e motivacional – 1

Relativamente aos resultados obtidos através da consulta dos processos de promoção e proteção, apontam-se os seguintes conteúdos:

Tabela 28 - Conteúdos das entrevistas presenciais registados nos processos de promoção e proteção: resultados.

Conteúdos tratados nos atendimentos presenciais registados nos processos de promoção e proteção:
<ul style="list-style-type: none">• Exposição de situações que colocam em causa o desenvolvimento e bem-estar da criança/queixas contra as figuras parentais – 10• Recolha de informação para avaliação da situação de perigo – 3• Relatos de informações breves, mas relevantes para o processo – 11

Interações nas entrevistas presenciais

As entrevistas são procedimentos em que o assistente social interage de forma direta e presencial com a(s) pessoa(s), durante um determinado período de tempo e num determinado espaço físico. Neste sentido, é importante ter em consideração quais as pessoas com quem o assistente social interage, com mais frequência, durante as entrevistas.

Tabela 29 - Pessoas com quem o profissional interage nas entrevistas presenciais: resultados.

Pessoas com quem interage	Número de vezes registado pela assistente social	Número de vezes registado no PPP
Mãe	2	6
Pai	1	9
Mãe e Pai	2	0
Criança/jovem	0	3
Família (sem especificação)	7	0
Pessoa anónima	1	5
Outros profissionais	0	2

De acordo com os resultados apresentados, é possível afirmar que a maioria das interações estabelecidas nas entrevistas ocorrem entre os pais da criança e o assistente social. Não obstante ao destaque para as pessoas anónimas, que são aquelas que se dirigem à Comissão para sinalizar determinadas situações, normalmente, para efetuar denúncias ou expor situações sensíveis não querendo comprometer a sua identidade.

Outro constrangimento sentido aquando do levantamento destas informações, esteve relacionado com a informação preenchida nas grelhas de atividade diária por parte das assistentes sociais, onde nas entrevistas não foi especificado com quais os elementos do agregado familiar estão a interagir.

Técnicas utilizadas nas entrevistas presenciais

A entrevista como técnica de recolha de informação

Nas entrevistas exploratórias realizadas na investigação, quando abordada a questão sobre as técnicas aplicadas nas entrevistas, foi referido o seguinte:

“(...) as entrevistas são semiestruturadas, não seria possível estruturar uma entrevista para os atendimentos pelo facto de os assuntos tratados serem muito diversificados e imprevisíveis (...) é preciso pensar no que queremos saber e como devemos perguntar.”

Tendo ainda em conta que as entrevistas são aplicadas em diferentes situações, e com diferentes propósitos, também elas são dirigidas a públicos diferentes, por exemplo, no caso das entrevistas direcionadas a crianças, as entrevistadas na presente investigação referiram a existência de um guia prático de orientação para conduzir este tipo de entrevista, uma vez que entrevistar crianças implica a utilização de estratégias adaptadas às suas idades.

Outro fator importante, é a imprevisibilidade dos conteúdos que irão ser abordados. Isto pode ocorrer aquando de qualquer tipo de entrevista realizada nas Comissões, por se tratar de situações complexas em que, a qualquer momento podem surgir alterações dramáticas ou inesperadas ao longo do processo.

De acordo com a CNPDPJ (2015), existem quatro fases durante a aplicação da entrevista:

- fase prévia: fase de preparação da entrevista;
- fase inicial: onde o profissional se apresenta e coloca os objetivos da entrevista;
- fase intermédia: onde se procede à recolha de informação
- fase final: conclusão

A entrevista na fase de análise preliminar

A entrevista na análise preliminar é a primeira entrevista realizada com a família,

“(...) é uma entrevista muito importante (...) naquela entrevista é explicado o funcionamento e os procedimentos do nosso serviço, quais são os objetivos, quais os direitos da família e da criança. (...). É a entrevista em que se deve recolher o máximo de informação e aquela que for mais pertinente.”

Esta é uma entrevista de preparação para o diagnóstico tendo em conta que o objetivo é despistar desde o início os fatores de risco que impulsionaram a sinalização da criança.

Neste momento, a entrevista deve ser dirigida de tal forma que se possa efetuar, de imediato, uma primeira avaliação sobre a consciência que os pais e/ou criança têm do problema, ou seja, até que ponto eles reconhecem que a situação de perigo detetada é verdadeira, até que ponto admitem, e até que ponto manifestam motivação, comprometimento e capacidade para a mudança (CNPDPJ, 2015).

A entrevista na fase de avaliação diagnóstico

Na fase de avaliação diagnóstico, o assistente social pode ter necessidade de recorrer a outras entrevistas. Nesta fase, contrariamente à anterior, o profissional já detém outras informações sobre a situação em que está a intervir e por isso, nesta situação pode surgir a necessidade de clarificar certos assuntos que não estão a ser bem percecionados por parte do assistente social, pode ainda ser necessário confrontar a família com determinadas situações,

ou ainda haver a necessidade de aprofundar assuntos determinantes para a avaliação da situação, que entretanto foram surgindo.

A entrevista na fase de execução e acompanhamento

As entrevistas nesta fase surgem de acordo com o desenrolar das situações, o seu objetivo é o de avaliar e de controlar a situação que está a decorrer. Pode ainda ocorrer a necessidade de se aplicar a entrevista do tipo psicossocial e a entrevista do tipo pedagógica.

Do ponto de vista da família, estas podem recorrer às entrevistas nesta fase para transmitir informações curtas e ainda solicitar esclarecimentos no contexto de uma orientação que tenha sido transmitida.

Condicionantes das entrevistas presenciais na intervenção

A propósito das entrevistas presenciais com as famílias no contexto da intervenção da Comissão é importante considerar, em jeito de relação com os agentes de interação, as condicionantes que podem resultar deste método.

De acordo com Sousa (2005), a família está inserida numa comunidade que comporta uma rede de instituições a que a família ou os seus membros podem recorrer. Este envolvimento ocorre naturalmente em algumas fases do ciclo da vida, ou então em períodos de crise. Neste sentido, cada serviço pode funcionar como fonte de stress ou de apoio, de acordo com a conjuntura sociofamiliar da própria família.

Assim, seguindo a autora, nas situações em que existe uma detenção de informação por parte do profissional sobre a família em que está a intervir, e uma vez que a família é também ela detentora de conhecimento sobre si própria, a família e o serviço apresentam funções complementares no processo de intervenção, por vezes, encaradas como interferências nas competências próprias de cada um, podendo resultar num jogo de desqualificações e acusações mútuas.

Nestes casos, se se considera qualquer tipologia de entrevista realizada ao longo do processo de promoção e proteção, é possível compreender que tendo em conta os objetivos da recolha de informação, que resultam numa avaliação da família, este tipo de controlo sobre aqueles elementos podem causar desajustamentos na forma de estar daquela família numa tentativa de agradar o profissional para que nada de mal lhes aconteça. Podem mesmo desenvolver-se mecanismos de defesa por parte daqueles membros que estão a interagir, perante o profissional que está a entrevistar, resultante do aumento de stress sentido na entrevista.

Na abordagem ecológica de Bronfenbrenner (1996) citada por Martin e Szymanski (2004), o autor referia que a família tende a comportar-se de maneira diferente quando sai da sua casa para estar num laboratório (neste caso, outro contexto de avaliação), e passa o tempo todo a tentar adaptar-se ao local onde está, em vez de interagir com normalidade, como faria se estivesse na sua casa, acabando assim por produzir distorção nos dados (neste caso, na informação transmitida).

Face a estas questões, e sendo algumas delas inevitáveis, compete então ao profissional dotar-se de estratégias para lidar com elas, assim a realização de uma boa entrevista está relacionada com as boas práticas, com as competências e com a conduta do próprio profissional, já referido no capítulo anterior desta investigação.

AS VISITAS DOMICILIÁRIAS

A visita domiciliária é uma técnica de intervenção que pode revelar-se especialmente útil quando se pretende verificar, comprovar, ou clarificar, alguma informação incompleta, contraditória, ou relevante, obtida durante a entrevista, ou quando esta não foi viável ou possível porque a família não compareceu aos encontros ou quando se revele como o método mais adequado à situação e àquele momento (CNPDPJ, 2015).

As visitas domiciliárias, de acordo com a recolha de informação nas grelhas de atividades diárias registadas pelas assistentes sociais são ainda realizadas com o objetivo de recolher informação sociofamiliar sobre o agregado familiar em que estão a intervir e ainda surgem de acordo com dois objetivos gerais: avaliação da dinâmica familiar e o apuramento de elementos necessários para a avaliação da situação.

Em termos gerais, pode aproveitar-se a visita domiciliária para se observar as seguintes dimensões:

- Características da relação entre os elementos da família;
- Condições relativas à segurança da habitação;
- Condições relativas à higiene;
- Condições relativas à alimentação;
- Condições relativas à organização;
- Condições relativas à privacidade;
- Outros aspetos relevantes avaliados pelos profissionais que não tenham sido pré-estabelecidos.

Pode-se recorrer a esta prática em qualquer uma das fases da intervenção processual, desde que seja devidamente justificada a sua necessidade, e por isso esta intenção deve ser partilhada e deliberada pelos membros da comissão restrita.

Gestão das Visitas Domiciliárias

Em termos da sua gestão prática, as visitas domiciliárias devem ser sempre realizadas por dois elementos, não sendo necessário que ambos estejam a intervir no mesmo processos. Este critério existe por duas questões: segurança pessoal e como forma de caução para testemunho de eventuais situações.

Relatório social

O relatório social, resulta na redação das informações recolhidas no contexto da visita domiciliária. A sua estrutura obedece ao preenchimento dos seguintes parâmetros:

- Composição do agregado familiar;
- Situação sociofamiliar;
- Situação habitacional;
- Situação Económica.

O mesmo é redigido após a realização da visita domiciliária e tem por objetivo descrever as informações relevantes enquadradas naqueles parâmetros. É um documento que serve de suporte para fundamentação do processo de avaliação diagnóstica. O documento é arquivado no processo de promoção e proteção e serve como instrumento para fundamentação de algumas situações, como por exemplo, para as fases de avaliação e de revisão de aplicação de medidas de promoção e proteção. Pode também ser solicitado por entidades judiciais.

CONSTRANGIMENTOS ASSOCIADOS ÀS TÉCNICAS DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO

Ao longo dos procedimentos realizados com o objetivo de recolha de informação sobre a família, quer seja junto da mesma, através das entrevistas e das visitas domiciliárias, quer seja através de outros serviços, o profissional responsável pela recolha destas informações e consequentemente aquele que irá fazer a avaliação diagnóstica, deve estar preparado para encontrar desconfiança, hostilidade, resistência e agressividade reacional por parte dos pais e/ou da criança. Isto porque há a possibilidade de verem o profissional como ‘uma intrusão’ e ‘uma ameaça’ de quem tem que se defender.

Em determinadas situações os sentimentos negativos da família podem ter a ver com o facto de sentirem uma invasão da sua privacidade, de se sentirem sinalizados como ‘culpados’ ou ‘maus pais’ ou ainda, no caso da criança, como ‘crianças más’ e com a possibilidade ainda de serem objeto de ação judicial. Decorrentes destes factos, e como premissa orientadora o profissional nunca deve pessoalizar as situações de agressividade por parte das famílias. A sua função pode ser difícil, mas deve tomar consciência desses sentimentos e controlar qualquer tipo de reação negativa de forma a não comprometer o seu papel na intervenção.

Estas situações resultam ainda do facto do profissional poder encontrar uma dificuldade de gestão da sua dupla função, por um lado a função próxima de ‘fiscalização’ para a obtenção de informação pertinente que necessita para um bom diagnóstico e por outro lado a necessidade de compreender a situação e de prestar os apoios necessários à família, conciliando-os com a concretização do superior interesse da criança.

REUNIÕES: TIPOLOGIAS, OBJETIVOS E ELEMENTOS PARTICIPANTES

De acordo com os resultados obtidos neste estudo, ao nível das presenças das assistentes sociais em reuniões de trabalho, apresenta-se a seguinte tabela:

Tabela 30 - Tipologia das reuniões, objetivos e membros participantes: resultados.

Tipo de Reunião	Objetivo	Elementos participantes	Fases de Intervenção
Reunião de Comissão restrita ⁵²	As reuniões de Comissão restrita ocorrem semanalmente, os assuntos tratados são os seguintes: Deliberação para instauração de processos de promoção e proteção; Deliberação para a aplicação de medidas; Deliberação para a revisão de medidas; Deliberação para arquivamentos e deliberação para remessas a Tribunal de Família e Menores.	Todos os membros que compõe a comissão restrita: - Cinco elementos de apoio técnico (três assistentes sociais, uma socióloga, uma psicóloga) - Sete gestores, destacados e nomeados por via de outras entidades.	Desde a fase de análise preliminar até ao arquivamento do processo de promoção e proteção.
Reunião para estudo e análise dos casos	A reunião de casos entre os membros que intervêm no processo de promoção e proteção ocorre para: acertar agendas e marcar atendimentos com a família em conjunto; discutir de informações sobre o processo; discutir e elaborar planos de intervenção.	Membro de apoio técnico e o gestor.	Desde a fase de análise preliminar até ao arquivamento do processo de promoção e proteção.
	Reunião para passar informações detalhadas sobre o caso. Acontece quando um caso é exposto/apresentado a um serviço que irá intervir pela primeira vez.	Membro de apoio técnico, gestor e outros profissionais representantes das entidades com as quais se está a articular.	Fase de execução e acompanhamento
Unidades Estratégicas	As unidades estratégicas, como a própria nomenclatura sugere, tem por objetivo reunir todos os profissionais	Membro de apoio técnico, gestor e outros profissionais	Fase de execução e acompanhamento até à fase de

⁵² Artigo 22.º da LPCJ - “O plenário da comissão restrita reúne sempre que convocado pelo presidente, no mínimo com periodicidade quinzenal e distribui entre os seus membros as diligências a efetuar nos processos de promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens em perigo”

	envolvidos no processo de promoção e proteção da criança, com o propósito de discutir e avaliar estratégias de intervenção.	representantes das entidades com as quais se está a articular.	revisão da medida de promoção e proteção.
--	---	--	---

O TRABALHO INFORMÁTICO: BASE NACIONAL DE DADOS

O trabalho informático quase sempre fez parte do funcionamento das Comissões, na medida em que, trabalhar num computador está implícito nas funções de todos os profissionais que integram a comissão restrita. O computador, como um recurso material de trabalho, permite redigir documentos, consultar informações *online* de relevância, exercer a escrita profissional (registos processuais), estar ligado em rede com outras Comissões, entre outras tarefas que o utilizador entenda. Porém, o trabalho informático abordado neste ponto corresponde às funções que os assistentes sociais desempenham na plataforma nacional de dados da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.

Esta base nacional de dados, ou plataforma nacional (PN), agrega em si todos os processos de promoção e proteção de crianças e jovens alvo de intervenção das comissões, a nível nacional. Assim, os processos de promoção e proteção encontram-se informatizados nesta plataforma, o que permite a todos os membros das comissões restritas ter acesso aos mesmos e aos seus conteúdos, mas com acesso limitado e sob determinadas regras de procedimentos, no sentido de restringir e proteger o acesso a dados e as informações sensíveis e ainda à identidade das crianças e dos jovens alvo do sistema.

Dadas as exigências no sentido de melhorar a qualidade de intervenção das Comissões, e pelo facto de existir a necessidade de informatizar todas as informações processuais (dados pessoais, caracterização familiar, diligências efetuadas, etc.) sobre a criança em perigo, o trabalho informático assume uma importância considerável no período laboral dos profissionais na Comissão.

Procedimentos e tempo investido

Ao nível da recolha de dados nos processos de promoção e proteção o trabalho informático, aqui caracterizado, não é identificado, provavelmente, porque só a partir de uma determinada altura, mais propriamente do ano de 2018, é que se começou a intensificar esta prática. Por isso, os resultados apresentados referem-se apenas àqueles que foram recolhidos através das grelhas de preenchimento diário das assistentes sociais.

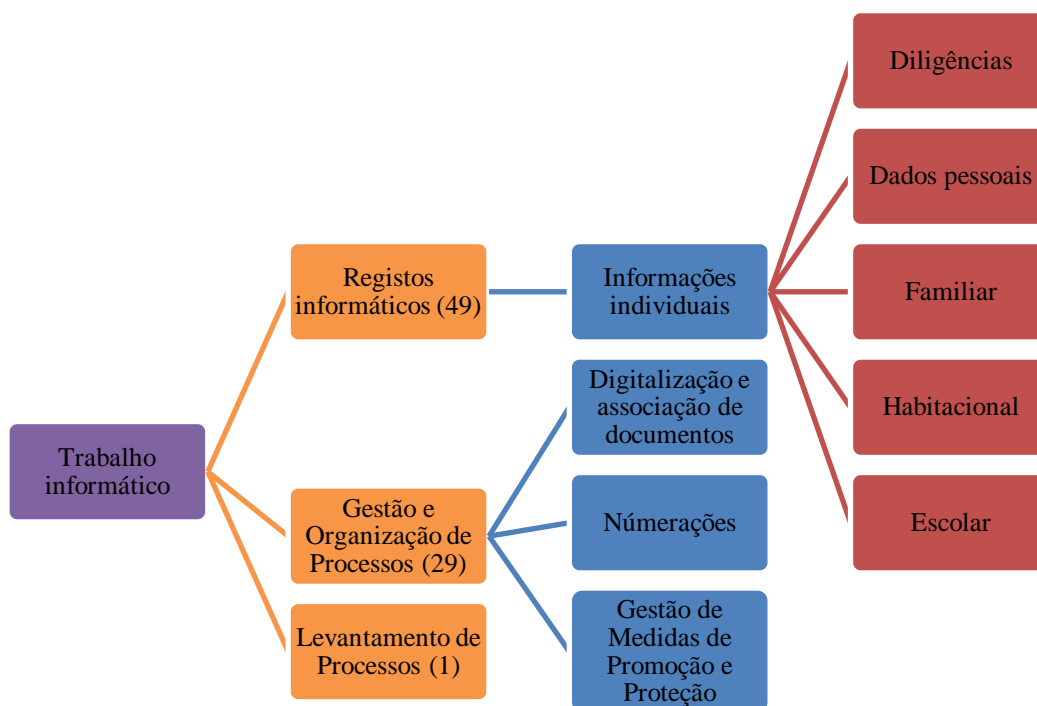


Figura 32 - Trabalho informático: conteúdos; Resultados.

No âmbito dos procedimentos a efetuar na gestão da plataforma nacional, registou-se com maior intensidade os registos sobre as informações individuais das crianças, seguindo-se da gestão e organização dos processos de promoção e proteção, que implica a digitalização e associação de documentos, numeração e gestão de medidas de promoção e proteção.

Nas grelhas diárias preenchidas pelas assistentes sociais, foi possível apurar informação relativamente ao tempo investido nas atividades realizadas. Ao nível do trabalho informático, o resultado foi o seguinte:

Tabela 31 - Número de vezes que as assistentes sociais utilizaram a Plataforma Nacional e tempo investido⁵³: resultados.

<i>Assistente Social (A)</i>	Vezes que esteve na PN	Tempo investido (horas)
<i>1ª semana</i>	6	08:35
<i>2ª semana</i>	12	04:53
<i>3ª semana</i>	10	07:15
Total	28	20:43

⁵³ Total de tempo investido num período de três semanas.

<i>Assistente Social (B)</i>	Vezes que esteve na PN	Tempo investido (horas)
<i>1ª semana</i>	15	05:29
<i>2ª semana</i>	4	03:45
<i>3ª semana</i>	4	04:30
Total	23	13:44

Como é possível observar, este é um procedimento que requer um investimento de tempo considerável por parte do profissional.

OUTRAS PRÁTICAS PROFISSIONAIS REGISTRADAS

Seguem-se os resultados relativamente às outras práticas que foram registadas, só que com menor expressão do que as anteriores.

Tabela 32 - Outras práticas profissionais registadas: resultados.

Práticas profissionais	Objetivos	Número de vezes que se registou
Escrita profissional	Registos diários: escrita diária detalhada de todos os acontecimentos sobre as situações que ocorrem ao longo do processo de promoção e proteção. O registo é redigido manualmente nos processos físicos e em documentos específicos ('folhas de cota').	16
	Pareceres: deliberações escritas pelo assistente social, em relação a uma tomada de decisão.	10
	Informações sociais: descrições de episódios isolados sobre a família ou sobre a criança e que sejam do interesse das entidades a que a informação se destina. São redigidos em suporte informático.	5
	Convocatórias: preenchimento manual de documento próprio com o objetivo de convocar os pais, familiares ou pessoa de interesse para comparecer nas instalações da Comissão, na devida data e no devido horário.	7
Consulta de informação	Consulta diária de emails e correspondência sobre os casos em acompanhamento, que vêm de outros serviços, ou ainda consulta de respostas a pedidos efetuados previamente pelo profissional.	22

Análise e Leitura de Processo de Promoção e Proteção	Pode ocorrer antes de uma Unidade Estratégica, em que é necessário a preparação da informação sintetizada sobre o caso para que se possa transmitir a um determinado serviço. Pode também ocorrer na sequência da necessidade de elaborar uma resposta para uma instância superior, em que sempre que seja necessário solicita informação sobre o estado do processo. E ocorre também em situações decorrentes da transição do processo entre profissionais.	6
Organização de Processo de Promoção e Proteção	Consiste no arquivamento de documentos nos respetivos processos e ainda na organização destes mesmos documentos por ordem cronológica de acontecimentos.	10

POTENCIALIDADES E FRAGILIDADES DO SISTEMA DE PROTEÇÃO À INFÂNCIA PERCECIONADOS PELOS PROFISSIONAIS

Para finalizar este capítulo introduz-se uma abordagem às potencialidades e fragilidades do sistema de proteção à infância, apontados pelos entrevistados. Estes resultados resultam das suas perceções, à luz da sua experiência profissional.

FRAGILIDADES REGISTRADAS

Os ‘tempos’ de intervenção

Desde a fase da sinalização da situação até à deliberação para a aplicação de medida de promoção e proteção, toda a intervenção que é realizada não pode ultrapassar o período de seis meses. Quando aplicadas as medidas de promoção e proteção as mesmas podem ter uma duração de três a seis meses, podendo ser prolongadas até aos 18 meses, caso esse tempo seja atingido e a situação de perigo ainda prevalecer, o processo de promoção e proteção deve ser remetido ao Tribunal de Família e Menores, uma vez que a situação não foi possível de se resolver naquela Comissão passando a ser necessária uma intervenção de âmbito judicial.

O tempo de intervenção, ou o tempo para intervir pode-se traduzir num fator condicionante para o profissional que está a executar, na medida em que poderá causar alguma pressão do ponto de vista da obtenção de resultados.

Por outro lado, e de acordo com o Comité sobre os Direitos da Criança, o passar do tempo não é percecionado da mesma forma pelas crianças e pelos adultos. Os atrasos ou o prolongar das

tomadas de decisão têm efeitos particularmente adversos nas crianças à medida que se desenvolvem. É por isso aconselhável que os procedimentos aplicados na intervenção em particular aqueles que exercem um impacto sobre as crianças, sejam priorizados e processados no espaço de tempo mais curto possível. O tempo da tomada de decisão deve, na medida do possível, corresponder à percepção da criança sobre como a pode beneficiar e as decisões tomadas devem ser revistas com intervalos razoáveis à medida que a criança se desenvolve.

“(...) A questão da demora na avaliação dos casos, das decisões (...) há situações muito urgentes de resolver e acho que existem muitos passos para dar para chegar a um objetivo urgente que é o bem-estar da criança, depois demorasse, tem que se passar por vários serviços tem que se passar por várias avaliações e não se está a defender o bem-estar da criança, porque se levar um mês ou dois, estamos sempre a deixar a criança em perigo (...) a morosidade do processo é criada pelo próprio sistema.”

A este propósito, no trabalho apresentado por Candeias e Henriques (2012), já anteriormente abordado, era apontado que os assistentes sociais consideram os modelos de proteção dificultadores, na medida em que determinam prazos mínimos para a intervenção, em que alguns referem que estes prazos se tornam dificultadores e stressantes, devido à burocracia e pressão de todas as instituições para com a CPCJ.

Dependência entre os intervenientes

No seguimento da fragilidade relacionada com o tempo da intervenção, existe também a questão associada à dependência entre os intervenientes.

“(...) o sistema de proteção está dependente de muitos serviços.”

“O ponto mais fraco é a má articulação com a primeira linha e com o tribunal, quer dizer, até podes ter uma boa articulação com o tribunal, mas existem situações em que são precisas respostas imediatas, por exemplo, nos casos de violência doméstica em que são pedidas medidas de afastamento, leva muito tempo, e ficamos dependentes disso e a criança é que tem de sair do seu meio.”

Potencialidades identificadas

“A boa vontade de quem trabalha.”

“(...) o Comissariado dos Açores para a Infância, aposta mais na formação e dá mais orientação aos técnicos, e mais respostas às dúvidas que temos e esclarecem os procedimentos”

Voltando a fazer referência ao trabalho de Candeias e Henriques (2012), está presente que, de acordo com os profissionais, os modelos de proteção e bem-estar estão bem concebidos, a dificuldade é operacionalizá-los quando não existem infraestruturas básicas necessárias à sua implementação. Nos resultados apresentados por estes autores, apontam também que os assistentes sociais consideram existir bons modelos de proteção, embora não sejam colocados em prática por todas as entidades intervenientes, ou seja, na sua consideração os modelos de proteção, em vigor, deveriam facilitar a ação profissional se fossem bem interpretados pelas instituições e ou profissionais que as representam, na medida em que a intervenção deveria seguir um eixo hierárquico, consoante a resposta à necessidade/problema.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise deste capítulo sobre as práticas profissionais do assistente social, muitos seriam os temas importantes de abordar numa ótica mais complexa, nomeadamente, ao nível da formação dos profissionais, explorar certos procedimentos diários que praticam em que a análise poderia incidir sobre a eficácia destes métodos. Importante ainda seria aprofundar a questão do tempo que é investido em determinadas práticas, e muito mais. Certo é que, intervir junto de crianças e de jovens em situação de perigo, bem como junto das suas famílias, muitas vezes, em situação de vulnerabilidade, exige a aplicação de técnicas de intervenção que devem ser revistas do ponto de vista da eficácia dos resultados obtidos nas situações, tal como não é possível descurar todas as práticas profissionais do assistente social como estando incutidas num complexo sistema de proteção e que envolve a articulação com diferentes entidades e diferentes profissionais.

Porém, é importante ainda refletir sobre as consequências desta imensidão de rede articulada e de serviços de dependência do ponto de vista dos efeitos perpetrados no profissional, não colocando de lado que as fragilidades sentidas no sistema de proteção podem resultar numa

descrença que, de acordo com Nuncio (2010), é geradora de uma atitude de ‘apatia’ que trespassa todo o sistema social. Esta apatia, poderá ser reforçada pelo elemento da ‘perda de sentido de comunidade’, sentido esse que terá, seguramente, constituído um importante fator de evolução e desenvolvimento das sociedades humanas. A perda de coesão de laços sociais fundamentais e, genericamente, a maior fragilidade da rede de relações sociais, determinam a perda de identificação com o outro e por aí a perda de sentido do bem-comum e das possibilidades do contributo de todos, em prol desse bem-comum.

CONCLUSÃO

A conclusão da dissertação apresenta os dados mais relevantes e sobretudo as questões que foram surgindo e que carecem de investigação mais aprofundada.

Para a apresentação da conclusão, considerei ser mais adequado ao nível da sua organização, apresentar as diferentes conclusões de acordo com a própria estrutura da dissertação. Assim, retomei o primeiro capítulo deste trabalho, sobre o enquadramento da situação da infância e da juventude em risco e em perigo na Região Autónoma dos Açores. Neste capítulo, foi possível considerar que existiram pontos que suscitaram questões importantes para aprofundamento, dado que a RAA possui diferenças, não só ao nível de atuação política, mas também ao nível da situação e condição dos públicos de intervenção em questão. Nesta perspetiva, ressaltam-se os seguintes assuntos:

- O aumento do número de pessoas anónimas a denunciar ou a expor situações de crianças em risco e em perigo;
- A violência doméstica como principal problemática sinalizada e diagnosticada nos Açores;
- Apesar da diminuição do número de aplicação de medidas em meio de colocação, mas mesmo assim aquelas em que são aplicadas estas medidas remetem, maioritariamente, para crianças na primeira infância e para jovens adolescentes;
- As tipologias das problemáticas diagnosticadas e a sua associação às faixas-etárias das crianças, o que me leva a considerar hipóteses ao nível da causa/efeito destas situações para as crianças e jovens.

Ainda, de bastante relevância, o facto de apenas em 2017 ser publicado o primeiro relatório estatístico sobre a situação das comissões de proteção à infância e juventude nos açores, que trouxe um conhecimento específico sobre esta situação, sendo que, até à data, os dados existentes estariam diluídos nos relatórios da comissão nacional de proteção à infância, sem a necessária especificidade da realidade açoriana.

Seguindo para o segundo capítulo da dissertação, em que foram abordados conteúdos sobre a intervenção do assistente social com crianças e jovens em risco e em perigo, surgiram também questões relacionadas com os princípios orientadores do assistente social para a intervenção tendo em conta os princípios base da defesa pelo superior interesse da criança, e ainda sobre a relação do assistente social, aquando da sua intervenção, com outros profissionais, todos eles

parte do mesmo sistema de proteção. Como resultado, foi possível apurar que podem surgir conflitos e dilemas éticos que podem ser determinantes para o profissional, na medida em que o coloca em posições de difícil resolução e de satisfação das necessidades de todos. Ressalvando ainda que o facto de intervir na esfera pessoal e da vida privada das famílias, coloca o profissional em situações em que ele mesmo se torna parte daquela dinâmica familiar, zelando, simultaneamente, pela sua conduta e competências inerentes à profissão e pelo alcance de resultados positivos naquele mesmo seio familiar.

Contudo, abordam-se outros assuntos relevantes:

- O facto de o assistente social pressupor conhecimentos transdisciplinares aquando da sua intervenção, poderá causar no próprio uma confusão sobre a legitimidade da sua atuação, na medida em que o limiar entre o que é legítimo de intervir e o que não, transforma-se numa linha ténue, o que faz com que este tente não sobrepor a sua atuação a nenhuma outra área, mas ao mesmo tempo tentando defender uma posição reconhecida pelo outro durante a sua atuação.
- A avaliação das dinâmicas familiares, tendo em conta a complexidade que define esta rede de interrelações e o choque com o interesse superior da criança, associando ainda o facto de a criança, em variados casos, não ter uma participação ativa no processo, apesar de estar legalmente previsto. Na prática é a preservação da família que prevalece e entende-se por isso que é a prevalência da posição do adulto. Ainda a este propósito, o investimento na intervenção da dinâmica familiar, mais propriamente na intervenção com os pais afasta, em certa forma, a intervenção direta com a criança, a mesma passa a ser sujeito secundário da intervenção, ou seja, a necessidade da preservação familiar é tão superior que todo o trabalho é realizado junto da mesma, e a criança acaba por beneficiar apenas de apoios psicológicos direcionados, na esperança que a família acompanhe o seu ritmo de desenvolvimento;
- O variado leque de problemáticas que muitas vezes se relacionam entre si podem constituir obstáculos para o profissional ao nível da avaliação do risco para a criança, na medida em que os problemas, separadamente, por si so podem constituir uma difícil resolução, quanto mais quando existem vários problemas a ocorrer em simultâneo, não só como consequências uns dos outros mas também de formas paralelas uns aos outros.

Segue-se, finalmente, os assuntos com relevância conclusiva sobre os resultados apresentados no capítulo III, sobre a análise dos procedimentos utilizados pelo assistente social no tratamento dos processos de promoção e proteção, com destaque para os seguintes:

- A questão do tempo investido diariamente em determinados procedimentos, que podem ser importantes alvos de análise, na medida em que, até que ponto, este investimento é benéfico à intervenção do assistente social junto da família? No sentido em que, o tempo em que se investe em determinados procedimentos poderá prejudicar outros ou então, por outro lado, mais tempo investido em certos procedimentos poderá beneficiar certas ações junto das famílias. A exploração deste assunto, à luz de fundamentações teoricamente desenvolvidas sobre o propósito atribuído às práticas utilizadas, poderão trazer novas prespetivas e impulsionar novas formas de agir junto do público com o qual se intervêm;
- Ainda em referência aos períodos temporais, os prazos legalmente estabelecidos para a execução de processos de promoção e proteção, e a realidade temporal do desenvolvimento da família e da criança, podem tornar-se incompatíveis para dar lugar a processos de mudança expectáveis;
- As próprias condições de funcionamento interno legalmente previsto para as comissões ao nível da sua composição e atribuição de funções quer aos gestores de processos quer aos técnicos de apoio, poderá também suscitar interesse do ponto de vista das intervenções e da obtenção de resultados para as crianças com processos de promoção e proteção;
- O facto ainda dos profissionais que integram a Comissão exercerem, na sua maioria, os mesmos procedimentos independentemente da sua função ou profissão. Ou seja, não existem métodos ou técnicas específicas do assistente social, o que pode comprometer a qualidade dos mesmos métodos e consequentemente o processo de avaliação e de implementação do plano de intervenção.

Neste capítulo foram ainda abordadas questões relativamente às potencialidades e fragilidades sentidas no sistema de proteção à infância, e a este respeito, considero ser importante referir que, aquando da realização das entrevistas exploratórias em que foram abordadas questões sobre qual considerariam ser o posicionamento do assistente social neste sistema, e sendo esta mesma questão colocada não só a assistentes sociais como a outros profissionais que também

integram o sistema, as respostas rapidamente se desviavam da pergunta, no sentido em que eram dadas de acordo com os diferentes serviços em que cada um se integrava, ou seja, o assistente social não assumia uma posição fixa, mas sim uma posição de acordo com o que estaria legalmente previsto. Em parte, é compreensível que assim seja, da mesma forma que existem diferentes contextos de intervenção também existem diferentes posicionamentos do profissional, porém, independentemente dos contextos em que o mesmo se integra, as suas competências, o seu reconhecimento, a sua legitimidade enquanto assistente social, e as suas práticas, não deveriam ser alvo de alteração.

É ainda notório que, em consequência da atuação em diferentes áreas da infância, e também em consequência do mecanicismo associado às práticas diárias, denota-se um afastamento do propósito comum quando se trata de proteger uma criança em situação de risco ou de perigo, nomeadamente ao nível do conhecimento dos procedimentos legalmente previstos que orientam e que regem a atuação de cada um. É como que se não houvesse tempo, na rotina diária para se aprender a fazer diferente.

Em jeito de conclusão final, a carência de orientação e de supervisão regular junto dos profissionais, que são sugados na complexidade da intervenção junto de famílias em crise e de crianças em perigo, podem colocar em causa o profissionalismo do assistente social, podem colocar em causa a aplicação do seu código deontológico e podem colocar em causa a proteção da criança. O sentimento de que, cada um executa de acordo com o serviço em que está, de acordo com a chefia que tem, de acordo com as normas de funcionamento da equipa em que integra, pode criar uma dissociação entre a prática e a profissão. Pode proporcionar um afastamento dentro da classe, uma sensação de afastamento de direitos profissionais, uma confusão de papéis e uma crise identitária. Por isso, a importância da formação especializada, da investigação, da elaboração de estudos, do trabalho empírico, da auscultação dos profissionais, do saber-ser e do saber-fazer, com o objetivo de uma luta constante pela afirmação e reconhecimento profissional que poderá fazer a diferença não só no assistente social mas, principalmente, em todos aqueles que no seu caminho se cruzam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, C. P., Sá, I. C., & Ramos, V. C. (2010). *Protecção, delinquência e justiça de menores: um manual prático para juristas--e não só*. Edições Sílabo.
- Andreoli, V., & Neto, S. (2003). *Do lado das crianças: os perigos que rodeiam as crianças dos nossos dias*.
- Carvalho, M. I., & Pinto, C. (2014). *Serviço Social: teorias e práticas*. Factor.
- Candeias, M., & Henriques, H. (2012). 1911/2011: um século de protecção de crianças e jovens.
- Caria, T. H., Sousa, P., & Almeida, J. L. (2017). A identidade profissional institucional: atualidade da pesquisa em serviço social. *Sociologia, Problemas e Práticas*, (85), 149-165.
- Calheiros, M. M., Garrido, M. V., & Santos, S. V. (Eds.). (2011). *Crianças em risco e perigo: contextos, investigação e intervenção*. Edições Sílabo.
- Carvalho, M. I. (2015). *Serviço social com famílias*. Factor.
- Carvalho, M. J. L., Cruz, H., & Sampaio, D. (Eds.). (2011). *Crianças e jovens em risco: a família no centro da intervenção*. Fundação Calouste Gulbenkian. Programa Gulbenkian de Desenvolvimento Humano.
- Martins, E., & Szymanski, H. (2004). A abordagem ecológica de Urie Bronfenbrenner em estudos com famílias. *Estudos e pesquisas em Psicologia*, 4(1), 0-0.
- Núncio, M. J. D. S. (2010). Introdução ao serviço social. *História, Teoria e métodos, Lisboa: ISCSP, Universidade Técnica de Lisboa*.
- Rocha, G. P. N., de Medeiros, O. H. R., Diogo, F., & Diogo, A. M. (2008). *Socializações alternativas: crianças e jovens em instituições nos Açores*.
- Sá, S. D., Werlang, B. S. G., & Paranhos, M. E. (2008). Intervenção em crise. *Revista brasileira de terapias cognitivas*, 4(1), 0-0.
- Silva, L. F. D. (2001). Intervenção psico-social. *Universidade Aberta*

Sousa, L. (2005). Famílias Multiproblemáticas, Coimbra. *Quarteto Editora*.

Direito de Menores (Almedina, 2017)

Comissariado dos Açores para a Infância (2018). *Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na Região Autónoma dos Açores, 2017*.

Comissariado dos Açores para a Infância (2017). *Relatório anual de avaliação da atividade das CPCJ instaladas na Região Autónoma dos Açores, 2016*.

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2017). *Relatório de Avaliação da Atividade das CPCJ, 2016*.

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2016). *Guia de orientações para os profissionais da ação social na abordagem a situações de maus tratos ou outras situações de perigo*.

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (2017). *Interesse Superior da Criança: Comentário geral n.º 14 (2013) do Comité dos Direitos da Criança sobre o direito da criança a que o seu interesse superior seja tido parcialmente em consideração*.

Unicef (2004). *A Convenção sobre os Direitos da Criança – Para todas as crianças, Saúde, Educação, Igualdade, Proteção* (1989).

Anexos

Anexo (1) – Entrevistados

Designação do entrevistado	Profissão	Funções que exerce	Entidade em que exerce funções	Tempo que exerce a profissão
“A”	Assistente Social	Coordenação de Equipa	Entidade com competência em Matéria de Infância e Juventude	12 anos
“B”	Animador socioeducativo	Animador de Rua	Entidade com competência em Matéria de Infância e Juventude	22 anos
“C”	Técnico de Ação Social	Animador sociocultural	Entidade com competência em Matéria de Infância e Juventude	9 anos
“D”	Psicóloga	Animador sociocultural	Entidade com competência em Matéria de Infância e Juventude	15 meses
“E”	Animador Socioeducativo	Animador de Rua	Entidade com competência em Matéria de Infância e Juventude	19 anos
“F”	Enfermeiro	Presidente da CPCJ	CPCJ	1 ano e 15 meses
“G”	Assistente Social	Apoio Técnico	CPCJ	9 anos
“H”	Assistente Social	Apoio Técnico	CPCJ	6 anos

Anexo (2) – “Movimento de processos por CPCJ, nos anos de 2016 e de 2017” (CAI, 2018, p. 93)

CPCJ de:	Entradas em 2016	Entradas em 2017	Saídas em 2016	Saídas em 2017	Ativos em 2016	Ativos em 2017	Dif. de ativos em relação a 2016
Angra do Heroísmo	348	411	210	244	138	167	↑
Calheta	36	35	11	20	25	15	↓
Corvo	1	2	1	1	0	1	↑
Horta	98	121	48	71	50	50	=
Lagoa	207	302	98	117	109	185	↑
Lajes Das Flores	8	11	2	7	6	4	↓
Lajes do Pico	35	51	7	39	28	12	↓
Madalena	94	97	42	54	52	43	↓
Nordeste	39	39	18	15	21	24	↑
Ponta Delgada	874	805	514	465	360	340	↓
Povoação	182	143	93	64	89	79	↓
Praia da Vitória	217	237	127	192	90	45	↓
Ribeira Grande	711	726	424	461	287	265	↓
Santa Cruz da Graciosa	50	49	32	35	18	14	↓
Santa Cruz Das Flores	11	4	2	3	9	1	↓
São Roque do Pico	33	39	15	30	18	9	↓
Velas	87	76	27	41	60	35	↓
Vila do Porto	33	37	16	27	17	10	↓
Vila Franca do Campo	119	129	85	74	34	55	↑
TOTAL	3183	3314	1772	1960	1411	1354	↓

Anexo (3) – Modelo da grelha utilizada para preenchimento diário das assistentes sociais.

Tipo de tarefa	Duração	Condições de realização: <ul style="list-style-type: none">• no gabinete, no domicílio, na instituição, contacto informal no espaço público, pelo telefone;pessoa(s) com quem interagiu.