



Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Intervenção do Serviço Social com Crianças e Jovens em Risco –
Ética e Prática Profissional

Pedro Luís Silva Brigido

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:
Doutora Maria do Rosário Serafim, Professora Auxiliar,
ISCTE-IUL

Janeiro, 2011

Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa
Instituto Universitário de Lisboa

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Intervenção do Serviço Social com Crianças e Jovens em Risco –
Ética e Prática Profissional

Pedro Luís Silva Brigido

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:
Doutora Maria do Rosário Serafim, Professora Auxiliar,
ISCTE-IUL

Janeiro, 2011

AGRADECIMENTOS

A presente dissertação de mestrado foi o culminar de dois anos intensos de mestrado, de bastante empenho mesmo quando a disponibilidade não era a suficiente, e de um trabalho árduo, principalmente no trabalho de campo, e nos dois últimos meses anteriores à entrega da dissertação.

Apesar de ter sido na sua maioria um trabalho solitário, por vezes angustiante, não teria sido possível realizá-lo sem a ajuda de alguns intervenientes.

Gostaria assim de agradecer à minha orientadora, a Professora Doutora Maria do Rosário Serafim pelo seu apoio, e ao Professor Doutor Jorge Ferreira pela ajuda e indicações bastante importantes que me forneceu.

Agradeço também aos presidentes das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens de Mafra, Cascais, Sintra Ocidental, Loures, Lisboa Ocidental, Torres Vedras e Cadaval, a disponibilidade em colaborar com o trabalho, assim como, obviamente, a todas as assistentes sociais que se disponibilizaram para as entrevistas, sendo algumas delas as próprias presidentes. Sem o seu contributo não teria sido, de maneira alguma, possível a realização desta dissertação, motivo pelo qual lhes fico eternamente grato. E apesar de alguns dos resultados mencionados neste trabalho poderem não ser vistos como positivos para as suas CPCJ, tenho a certeza de que fizeram e têm feito sempre o possível e o impossível para melhorar a vida das crianças e jovens com que lidam no seu dia-a-dia.

Agradeço também à minha família e à minha namorada todo o apoio que me deram durante o processo de realização da dissertação, não me deixando perder o ritmo nem o rumo e apoiando-me sempre nos momentos mais complicados e angustiantes.

RESUMO

Este trabalho resulta de uma pesquisa sobre ética e práticas profissionais na intervenção do serviço social com crianças e jovens em risco. Pretendeu-se, mais concretamente, analisar de que forma a ética está presente na prática profissional do assistente social no sistema de protecção de crianças e jovens em risco, em particular nas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, tanto a nível do surgimento de questões, problemas e dilemas de ordem ética, como nas respostas utilizadas na sua resolução ou atenuação.

A investigação integrou uma abordagem qualitativa, em que foi feita uma análise documental, foram aplicadas entrevistas semi-directivas a assistentes sociais a exercer a sua actividade profissional em Comissões de Protecção de Crianças e Jovens, e por fim foi realizada uma análise de conteúdo às entrevistas, assistida por um programa informático, o MAXqda, e foi efectuada uma análise temática, mais concretamente uma análise categorial e de avaliação.

De maneira geral, os resultados dão conta das situações de risco com que os assistentes sociais se deparam, e do tipo de intervenção que levam a cabo, assim como demonstra o tipo de dificuldades com que estes se deparam na sua prática, e a maneira como as tentam ultrapassar. Concluiu-se também que essas dificuldades podem dizer respeito a questões, problemas e dilemas de ordem ética, e que a ética é considerada importante pelos assistentes sociais, tanto na sua vida profissional, como na pessoal, mesmo que nem sempre esteja presente de forma consciente.

Palavras-chave: Ética, Serviço Social, Práticas Profissionais, Sistema de Protecção, Crianças.

ABSTRACT

This work results from a research about ethics and professional practice in the social work intervention with children and youth at risk. Was intended, more specifically, to examine how ethics is present in the professional practice of the social worker in the children and youth at risk protection system, specifically in the Commissions for the Protection of Children and Youth, both at the emergence of ethical issues, problems and dilemmas, such as in the answers used in their resolution or attenuation.

The research included a qualitative approach, and was made a documentary analysis, were applied semi-directive interviews to social workers exercising their profession in Commissions for the Protection of Children and Youth, and finally was conducted a content analysis on the interviews, assisted by a computer program, MAXqda, and a thematic analysis was made too, more specifically a categorical and evaluation analysis.

Generally, the results report risk situations that social workers are faced, and the type of intervention that they make, as well as demonstrate the kind of difficulties they are faced in their practice, and how they try to overcome them. It was concluded that such difficulties may be related to ethical issues, problems and dilemmas, and that ethics is considered important by social workers, both in their professional and personnel life, even if it's not always present consciously.

Key-words: Ethics, Social Work, Professional Practice, Protection System, Children.

Índice

Pedro Luís Silva Brigido	2
INTRODUÇÃO.....	2
CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO DOS MAUS TRATOS E PROTECÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM RISCO.....	5
1.1 – Maus tratos e situações de risco	5
1.2 – Sistema de protecção de crianças e jovens em risco	8
1.3 – O caso particular das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens	13
CAPÍTULO 2 – ÉTICA EM SERVIÇO SOCIAL.....	17
2.1 – O que é a ética?	17
2.2 – A ética profissional	22
2.3 – Códigos de ética	24
2.4 – Questões, problemas e dilemas com conteúdo ético	25
CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DE DISCURSO DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE TRABALHAM EM COMISSÕES DE PROTECÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS	32
3.1 - Caracterização dos entrevistados e das CPCJ	32
3.2 - Situações de risco e práticas de intervenção.....	34
3.3 - Dificuldades na tomada de decisões: questões, problemas e dilemas éticos.....	40
3.4 - Estratégias utilizadas na resolução ou atenuação das dificuldades inerentes à intervenção.....	62
3.5 - Papel dos valores e princípios éticos na prática profissional do assistente social.....	64
CONCLUSÃO	70
SIGLAS	75
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	78
ANEXO A – Guião da entrevista	78
ANEXO B – Código de ética/deontológico do serviço social.....	80
CURRICULUM VITAE.....	85

INTRODUÇÃO

O tema do presente trabalho recai sobre a intervenção do serviço social na área da protecção de crianças e jovens em risco, mais concretamente ao nível das práticas profissionais dos assistentes sociais que actuam nesta área, bem como o papel que assume a ética neste tipo de trabalho.

O trabalho é então composto, basicamente, por duas temáticas gerais, uma delas dizendo respeito aos maus tratos a crianças e jovens, e ao seu contexto de protecção, que de resto são áreas em que o serviço social vem estando presente já desde longa data e continua ainda a progredir, tanto a nível nacional como internacional. E uma segunda temática correspondente à ética, tanto a nível da sua definição, como a nível das questões, problemas e dilemas que podem surgir na prática dos assistentes sociais, e que contêm em si aspectos directamente relacionados com a ética. As duas temáticas convergem, na medida em que a área da protecção de menores é uma área que lida com a questão do risco, e em que os profissionais que nela trabalham têm que lidar com as crianças e com os seus maltratantes, e têm que tomar decisões importantes para a vida das crianças e jovens com que lidam, e onde no mínimo, questões como “o que é correcto?” ou “o que é certo?” podem surgir, e que só por si já comportam aspectos éticos.

Objecto de estudo: O objecto de estudo deste trabalho de investigação assenta nas práticas profissionais dos assistentes sociais com crianças e jovens em risco, no sistema de protecção, e no papel que a ética assume junto destes.

Objectivo geral: Analisar de que forma a ética está presente na prática profissional do assistente social com crianças e jovens em risco, quer através do surgimento de potenciais questões, problemas e dilemas com conteúdo ético, quer nas respostas utilizadas na sua resolução ou atenuação

Objectivos específicos do trabalho:

- Sistematizar práticas de intervenção do assistente social com crianças e jovens em risco;
- Identificar potenciais questões, problemas e dilemas com conteúdo ético, colocados ao assistente social na sua prática profissional com crianças e jovens em risco;

- Analisar factores que possam estar na origem dessas questões, problemas e dilemas com conteúdo ético;
- Analisar estratégias que o assistente social possa utilizar quando confrontado com questões, problemas ou dilemas com conteúdo ético;
- Analisar o papel dos valores e princípios de ordem ética na prática do assistente social.

Metodologia:

O presente trabalho de investigação, de maneira a responder aos objectivos propostos, baseou-se numa metodologia ou abordagem qualitativa. Em primeiro lugar procedeu-se a uma análise documental a livros, artigos de revistas científicas, dissertações de mestrado e doutoramento, legislação, que estivessem relacionados de alguma forma com a temática do trabalho e com o seu objectivo geral, seleccionando-se depois a informação mais relevante. Tendo em conta que o objecto de estudo incide nas práticas profissionais dos assistentes sociais com crianças e jovens em risco no sistema de protecção, o que só por si comporta inúmeras entidades e serviços, acabou por se definir como o universo de análise os assistentes sociais a exercer a sua actividade profissional em Comissões de Protecção de Crianças e Jovens (CPCJ) do distrito de Lisboa.

Tendo definido o universo decidiu-se que o melhor método de recolha de dados seria o intensivo, nomeadamente através da entrevista semi-directiva, em que existe um esquema ou guião de entrevista (ver anexo A), que pode ser ou não respeitado, e em que apesar da existência dessa estrutura há espaço de manobra para alguma ambiguidade controlada, garantindo assim liberdade ao entrevistado na maneira como aborda os temas e as questões (Ghiglione ,1997: 84; Quivy, 2005: 192-193). Selecionou-se este método de recolha de dados, uma vez que se trata de um trabalho cujo método científico se divide entre o dedutivo e o indutivo, pretendendo-se verificar no campo empírico alguma da informação recolhida na análise de conteúdo documental, mas ao mesmo tempo pretende-se também explorar o discurso dos entrevistados procurando nova informação e outros aspectos que possam não ter sido contemplados nessa análise documental. Portanto, a entrevista semi-estruturada é o instrumento mais indicado para tal, já que ao mesmo tempo que permite verificar informação recolhida *a priori*, não é um instrumento fechado, proporcionando também espaço para explorar nova ideias.

Após um longo período de contacto e insistência com as várias CPCJ do distrito de Lisboa, perfazendo estas, um total de 16 Comissões, acabou por se definir como amostra os assistentes sociais a exercer a sua actividade profissional nas CPCJ de Cascais, Sintra Ocidental, Mafra, Loures, Lisboa Ocidental, Torres Vedras e Cadaval, tendo-se definido como único critério de amostragem a existência de pelo menos um(a) assistente social na equipa da comissão restrita da CPCJ. O objectivo inicial era aplicar a entrevista a assistentes sociais em metade das CPCJ do distrito de Lisboa, ou seja, a 8 CPCJ, mas no entanto, devido ao facto de nem todas possuírem assistentes sociais na sua comissão restrita, aliado à dificuldade em obter a disponibilidade para por parte dos potenciais entrevistados, apenas foi possível realizar um total de 7 entrevistas. Deste modo, foi efectuada uma entrevista semi-estruturada, gravada, a um assistente social que exercesse a sua actividade profissional em cada uma das CPCJ referidas, não discriminando pelo cargo, nem por nenhuma outra variável, de forma a que o tipo de respostas pudesse ser heterogéneo.

Por fim, procedeu-se a uma análise de conteúdo das entrevistas, assistida por um programa informático, nomeadamente o MAXqda, permitindo assim, analisar um grande volume de documentos, possibilitando aliar a capacidade humana de compreender e interpretar documentos escritos, com a capacidade dos computadores de analisar grandes quantidades de documentos de forma rápida e sistemática. Nesta análise de conteúdo utilizou-se como unidade de registo a semântica, nomeadamente efectuando-se uma análise temática (Ghiglione, 1997: 191-192; Quivy, 2005: 228).

CAPÍTULO 1 – ENQUADRAMENTO DOS MAUS TRATOS E PROTECÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS EM RISCO

1.1 – Maus tratos e situações de risco

Uma vez que o objecto de estudo desta investigação assenta nas práticas profissionais dos assistentes sociais no campo da protecção de crianças e jovens, considera-se pertinente, antes de mais, abordar conceptualmente e resumidamente, o campo dos maus tratos a crianças e jovens, bem como a intervenção e papel do serviço social no mesmo.

Em primeiro lugar convém referir que, no contexto da protecção de crianças e jovens em perigo, segundo o artigo 5.º da Lei 147/99, considera-se criança ou jovem a pessoa com menos de 18 anos de idade, ou a pessoa com menos de 21 anos que solicite a continuação da intervenção iniciada antes de completar os 18 anos.

A análise da evolução histórica do mau trato mostra que apenas a partir da publicação do artigo “The battered-child syndrome” (Kempe, citado por Calheiros, 2000: 145) numa revista médica, é que se começou a manifestar algum interesse científico nesta área, sendo que a questão da definição dos conceitos apenas foi assumida como objecto de estudo posteriormente. Até aos finais dos anos 70, a investigação estava centrada, sobretudo nas manifestações físicas do mau trato, sendo que apenas no princípio dos anos 80 aparecem as primeiras definições do mau trato psicológico e da negligência (Calheiros, 2000: 145)

Waterhouse (2008: 20) defende que não existe nenhuma definição absoluta de maus tratos a crianças e jovens. Normalmente são identificados tipos de incidentes abusivos, tendo em conta tanto a intenção de causar danos, bem como a falha em prevenir danos por parte de qualquer pessoa que tome conta ou tenha a custódia de uma criança ou jovem.

A Lei 147/99 (n.º 2 do artigo 3.º) considera que uma criança ou o jovem está em perigo quando, designadamente, se encontra numa das seguintes situações: está abandonada ou vive entregue a si própria; sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal; é obrigada a actividade ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; está sujeita, de forma directa ou indirecta, a comportamentos que afectem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; assume comportamentos ou se entrega a

actividades ou consumos que afectem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal, ou quem tenha a guarda de factos, se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.

Os maus tratos em crianças e jovens constituem um grave, delicado e complexo problema social que resulta, essencialmente, de três factores: as variações do conceito de maus tratos, nomeadamente ao nível de questões culturais, sócio-económicas e relacionadas com a área profissional que aborda o assunto; de alguns mecanismos etiológicos, como problemas de precariedade sócio-económica, alcoolismo, baixa formação escolar ou stress, que estão frequentemente associados aos maus tratos físicos, que acabam por adquirir maior visibilidade relativamente a outras formas de violência, como os maus tratos emocionais, mais característicos dos núcleos sócio-economicamente favorecidos, em que a detecção do mau trato muitas vezes é dificultada devido à maior quantidade de recursos que visam, em último caso, a ocultação das situações; e por último ainda devido às várias modalidades de abordagem das situações de risco, desde a intervenção (informal e formal) à prevenção (Magalhães, 2005: 19; Amaro, 1986: 68).

Genericamente, os maus tratos podem ser definidos como qualquer forma de tratamento físico e/ou emocional, não accidental e inadequado, que resulta de disfunções e/ou carências nas relações entre crianças e jovens e pessoas mais velhas, no contexto de uma relação de responsabilidade, confiança e/ou poder. Podem manifestar-se através de comportamentos activos (físicos, emocionais ou sexuais) ou passivos (omissão ou negligência nos cuidados e/ou afectos). Através da maneira reiterada como geralmente acontecem, privam a criança ou jovem dos seus direitos e liberdades, afectando a sua saúde, desenvolvimento e dignidade. Esses comportamentos devem ser analisados tendo em conta a cultura e época em que têm lugar, podendo observar-se em diferentes contextos, nomeadamente o familiar, social e institucional. As crianças e jovens podem então, ser maltratados por um ou ambos os pais, por outros familiares ou cuidadores, por uma pessoa conhecida ou por um estranho, sendo estes adultos ou jovens mais velhos (Magalhães, 2005: 33).

Magalhães (2005: 33-35) apresenta quatro tipos de mau trato, definindo-os tendo em conta a sua frequência e relevância. A negligência, é definida como sendo um comportamento regular de omissão relativamente aos cuidados a ter com o menor, não lhe sendo proporcionadas as necessidades básicas, em termos por exemplo de higiene, alimentação, segurança, educação, saúde, afecto, estimulação e apoio (Amaro, 1986:

67). Este tipo de mau trato pode ser voluntário ou involuntário. Os maus tratos físicos, segundo esta autora, correspondem a qualquer acção não acidental, por parte dos pais ou pessoas com responsabilidade, poder e confiança, que provoque ou possa vir a provocar dano físico no menor. Podem-se tratar de ocorrências isoladas ou repetidas. Outro tipo de mau trato é o abuso sexual, que se traduz pelo envolvimento da criança em práticas que têm como objectivo a gratificação ou satisfação sexual do adulto ou jovem mais velho, numa posição de poder ou autoridade sobre aquele. O abuso sexual pode ser intra ou extrafamiliar (sendo o primeiro mais frequente) e ocasional ou repetido, ao longo da infância. Por último, Magalhães (2005: 33-35) apresenta ainda o mau trato emocional, sendo este um acto intencional caracterizado pela ausência ou inadequação, persistente ou significativa, activa ou passiva, do suporte afectivo e do reconhecimento das necessidades emocionais da criança ou jovem. Pode manifestar-se através de insultos verbais, humilhação, ridicularização, desvalorização, hostilização, ameaças, indiferença, discriminação, rejeição, abandono temporário, culpabilização, críticas, envolvimento em situações de violência doméstica extrema ou repetida, entre outros. Este tipo de mau trato está associado a todas as outras situações de maus tratos, devendo apenas ser considerado isoladamente quando constituir a única forma de abuso.

Já Almeida *et al* (2001: 106-110) através de um estudo levado a cabo a profissionais da infância que actuavam nos campos da saúde, educação e serviço social elaboram uma tipologia um pouco mais complexa, que conta com nove tipos de maus tratos: o abuso emocional com agressão física, em que os menores para além de serem vítimas de violência emocional ou psicológica sofrem também violência física; a agressão física com sequelas, em que ocorre agressão física bastante violenta, provocando todo o tipo de lesões no corpo da criança à excepção dos órgãos genitais; outro tipo de mau trato apontado por estes autores é a intoxicação, sendo esta levada a cabo de forma intencional, nomeadamente através de substâncias nocivas como o álcool, sedativos e calmantes; o abuso sexual, que implica violação hetero ou homossexual e ainda violação com objectos; trabalho abusivo, onde se verifica absentismo escolar, mendicidade e/ ou sobrecargas de trabalho doméstico; existe ainda a ausência de cuidados básicos, em que a criança apresenta uma alimentação inadequada e problemas de saúde provocados pela mesma, falta de higiene, falta de vigilância médica e falta de afecto; a ausência de guarda, é outro dos tipos de maus tratos apontados por Almeida *et al* (2001: 106-110), em que ocorre abandono temporário da criança e por vezes também alimentação inadequada; outra das modalidades de mau

trato é o abandono definitivo da criança, por exemplo na maternidade, na rua, num colégio, etc.; e por último os autores apontam também o mau trato in-útero, que ocorre em situações em que a progenitora é agredida durante a gravidez, é vítima de doenças como a SIDA ou sífilis, ou quando esta tem comportamentos aditivos.

A maior parte dos maus tratos surge num contexto de reprodução social, verificando-se em todos os grupos sociais, mas normalmente admitindo-se que ocorrem com mais frequência nas classes mais desfavorecidas. Isto deve-se muitas vezes, como já vimos, à maior capacidade das classes mais favorecidas para ocultarem essas situações. Algumas estimativas sugerem que o índice de casos detectados corresponde apenas a cerca de 30-35% do total dos casos. A Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco refere que entre 1998 e 1999 o número de casos de maus tratos detectados aumentou 82%, correspondendo 65,8% a casos de negligência e abandono, 28,7% a maus tratos físicos e psicológicos e ainda 5,5% a casos de abuso sexual (Magalhães, 2005: 39).

1.2 - Sistema de protecção de crianças e jovens em risco

O Estado Português começou a preocupar-se com as questões dos menores desprotegidos e abandonados, ao formalizar, em 1911, a Lei da Infância e Juventude, e posteriormente através da Organização Tutelar de Menores em 1962, sendo o seu texto revisto em 1978 com o Decreto-Lei 314/78 de 27 de Outubro, que se manteve em vigor até 2000. A nível internacional convém referir a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Crianças (Convenção de Nova Iorque, 20 de Novembro de 1989), assinada por Portugal em 8 de Junho de 1990 e ratificada através da Resolução da Assembleia da República n.º20/90 (Magalhães, 2005: 67, Ferreira, 2009: 100-111; Organização das Nações Unidas, 1999: 40).

A 1 de Janeiro de 2001 entrou em vigor a nova Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei 147/99, de 1 de Setembro), que utilizou a experiência de dez anos das comissões de protecção de menores em risco (Decreto-Lei 189/91, de 17 de Maio), reestruturando essas comissões, com novas atribuições e novo estatuto, permanecendo o tribunal apenas como subsidiário das novas comissões de protecção de crianças e jovens em perigo. A lei pretende então, que as novas comissões, na sua área de competência territorial, promovam acções, identifiquem carências, mobilizem

recursos na comunidade, colaborem e dinamizem programas que afastem as crianças e jovens das situações de perigo (Magalhães, 2005: 68).

A actual Lei 147/99, de 1 de Setembro, de modo a prevenir e tratar situações de perigo, consagrou o princípio da subsidiariedade, dispondo que a intervenção deve ser efectuada, sucessivamente, através de três vias, nomeadamente: através das entidades com competência em matéria de infância e juventude (ECMIJ), como IPSS, lares e centros de acolhimento; comissões de protecção de crianças e jovens (CPCJ); e por fim pelos tribunais. Este sistema pretende assim dar resposta às crianças e jovens que, por circunstâncias sócio-familiares particulares, não vêm reconhecidos os seus direitos, carecem do imprescindível para o seu desenvolvimento e sofrem situações de maus tratos. Passa-se assim de um modelo proteccionista do tipo Estado Providência, que define por ele próprio quando, como e o que é que deve proteger, para um modelo do tipo Estado de Direito, que promove os direitos e a protecção dos menores, acompanhando ideologias liberais e a defesa dos direitos das crianças (Magalhães, 2005: 68).

Nos termos da lei, os maus tratos têm duas formas de protecção, nomeadamente a protecção tutelar, atrás referida, que protege a criança/jovem dessas situações, e a protecção penal, que responsabiliza criminalmente o perpetrador dos abusos.

No actual Código Penal os casos passíveis de serem consideradas situações de maus tratos a crianças e jovens estão previstas nos artigos 138º, 152º e 172º a 176º. Sendo talvez os mais relevantes, devido à frequência da sua ocorrência, os artigos 152º, 172º e 174º (Magalhães, 2005: 67-70).

O artigo 152º (Maus tratos e infracção das regras de segurança) refere-se aos maus tratos físicos e/ou psíquicos, ao tratamento cruel, ao emprego em actividades perigosas, desumanas ou proibida, bem como à sobrecarga com trabalhos excessivos, sem que implique um dolo específico e tendo maior relevância se a vítima for criança ou jovem. Esta lei prevê a situação de maus tratos físicos ou psíquicos perpetrados pelos representantes legais da criança/jovem, entidades patronais, directores de centros de acolhimento, lares, colégios, IPSS, etc.

O artigo 172º (Abuso Sexual de crianças) protege as crianças menores de 14 anos contra a prática de cópula, coito anal ou oral, outros actos sexuais de relevo, condutas censuráveis, obscenas ou pornográficas e exposição e cedência de fotografias, filmes ou gravações pornográficas em que estas sejam usadas.

O artigo 174º (Actos sexuais com adolescentes), relativo à cópula, coito anal ou oral com adolescentes, circunscreve os meios de sedução ao abuso da inexperiência (falta de conhecimento prático das actividades sexuais, que torna o adolescente incapaz de emitir uma opinião ou consentimento esclarecido sobre essas actividades e suas consequências), exigindo que a pessoa ofendida possua idade compreendida entre 14 e 16 anos. A partir dos 16 anos estas situações só são puníveis nos casos de menores confiados para educação ou assistência (Artigo 173º) (Magalhães, 2005: 69).

Através da publicação da Lei 7/2000, de 27 de Maio, e com a alteração introduzida ao nº2 do artigo 152º do Código Penal, consagrou-se a natureza jurídica de crime público, deixando o procedimento criminal contra o autor de tais crimes de depender de queixa do ofendido. A Lei 65/88, de 2 de Setembro, através da redacção dada ao artigo 178º do Código Penal, veio conferir ao Ministério Público, sendo a vítima menor de 16 anos, a possibilidade de dar início ao procedimento criminal, atento o interesse da vítima. A natureza de crime público tornou-se extensível com a lei 99/2001, de 25 de Agosto, aos crimes previstos nos artigos 172º a 175º, se praticados contra menores de 14 anos e o agente tiver legitimidade para requerer procedimento criminal, por exercer sobre a vítima poder paternal, tutela ou curatela, ou a tiver a seu cargo (Magalhães, 2005: 69-70) .

O sistema de intervenção/ protecção, segundo Magalhães (2005: 71-79), e à luz da lei de protecção de crianças e jovens em perigo (Lei 147/99) é constituído por diversas fases, sendo a primeira o momento da suspeita ou detecção da situação de risco, passando depois por diferentes procedimentos, podendo-se destacar alguns deles, como a sinalização, avaliação e investigação, diagnóstico, medidas de promoção dos direitos e de protecção, e ainda a fase da coordenação e acompanhamento do caso.

A suspeita de detecção, idealmente precoce, é muito importante na ajuda à criança ou jovem que está a ser vítima de maus tratos, ou está em risco de o ser. As situações de risco podem ser detectadas nos hospitais, centros de saúde, escolas, em casa, ou noutros locais extra-institucionais. No entanto, muitos dos casos não se detectam e outros não chegam a ser sinalizados.

A sinalização, que é o acto de dar conhecimento de uma situação ou de uma suspeita de maus tratos, pode ser feita por qualquer pessoa, incluindo a própria vítima. Genericamente, e de acordo com a lei em vigor, a sinalização destes casos deve ser feita às ECMIJ, às CPCJ, às entidades policiais ou ao Ministério Público junto do tribunal da residência do menor.

Em situações de suspeita ou de detecção de crianças ou jovens em perigo, a definição do tipo de estratégia que se irá seguir e a entidade que se responsabilizará pelo caso, dependerá da gravidade do mesmo. Em todo o caso terão lugar uma avaliação e investigação que deverão obedecer a um protocolo previamente estabelecido, que deve ser definido caso a caso. À excepção das situações de emergência ou casos urgentes em que seja necessária protecção imediata, a decisão relativamente ao processo de investigação impõe uma discussão preliminar entre os diferentes profissionais que irão ter um papel activo no processo, bem como com a família, e sempre que possível, com o menor, tendo como objectivo a elaboração de um plano de intervenção adequado e o efectivo apoio do menor e da sua família. A elaboração do plano é um procedimento transdisciplinar e inter-sectorial, e é traçado com base nas informações recolhidas do denunciante, de outros profissionais, da família e da criança ou jovem. Por vezes, quando a informação disponível não é suficiente para avançar com a decisão, é necessária a colaboração de profissionais de outras áreas para um maior esclarecimento da situação, sobretudo no caso de profissionais familiarizados com a criança ou jovem e/ou família. O bem-estar da criança ou jovem tem que ser sempre o objectivo central, tendo em consideração as suas necessidades e direitos, sem no entanto esquecer os direitos dos restantes membros da família, devendo estes estar sempre informados do processo e andamento da investigação. Investigação esta, que conduzirá ao diagnóstico, não deve ser causa de dano ou stress acrescidos para o menor, e não o deve considerar de forma isolada, mas enquadrado no seu contexto familiar.

O diagnóstico, em si, é uma questão muito complexa, devido à dificuldade no estabelecimento de diagnósticos diferenciais, particularmente com situações sociais e culturais de precariedade, e sobretudo quando se pretende definir, em tempo útil, a resposta mais eficaz a cada caso.

O passo seguinte ao diagnóstico é o da definição das medidas de promoção dos direitos e de protecção. Medidas estas que visam afastar o perigo em que se encontram as crianças e jovens, proporcionar-lhes todas as condições necessárias ao seu bom desenvolvimento e ainda garantir a recuperação física e psicológica das crianças e jovens vítimas de qualquer forma de exploração ou abuso. Estas medidas podem ser executadas no meio natural de vida (apoio junto dos pais ou de outro familiar, confiança a pessoa idónea ou apoio para autonomia de vida), ou em regime de colocação, nomeadamente através de acolhimento familiar e acolhimento em instituição.

Nas situações de emergência ou enquanto se procede ao diagnóstico da situação da criança e à definição do seu encaminhamento subsequente, podem ser aplicadas medidas provisórias. A competência para a aplicação das medidas, é exclusivamente, das CPCJ e dos tribunais. Apenas em situação de perigo actual ou iminente para a vida ou integridade da criança/jovem, bem como o facto de haver oposição dos detentores do poder paternal ou de quem tenha a guarda de facto, legitimam o recurso aos procedimentos de urgência. Nestes casos, as medidas podem ser tomadas também pelas ECMIJ, seguidas da solicitação da intervenção do tribunal ou das entidades policiais.

Tendo em conta o diagnóstico estabelecido, e depois da revisão do caso, são redefinidas as medidas de protecção a aplicar à criança, e eventualmente a outros, como os seus irmãos por exemplo. É necessário procurar um equilíbrio entre o papel de cada profissional nestes procedimentos, de maneira a evitar sobreposições desnecessárias. A razão da decisão e a decisão propriamente dita devem constituir um trabalho transdisciplinar e todos os dados recolhidos devem ficar registados.

Como já se referiu, no processo de protecção de crianças e jovens devem ser ponderadas alternativas que não impliquem retirá-los da família e que causem o mínimo possível de ruptura familiar. Pode dar-se um afastamento temporário do núcleo familiar e a posterior tentativa de reintegração no seu meio. Esta reintegração familiar, ou o trabalho para a manutenção da criança ou jovem no lar, necessitam de uma coordenação e acompanhamento que implicam, por exemplo, informar os serviços que detectaram o caso sobre os resultados da avaliação e medidas de protecção adoptadas, o estabelecimento de linhas de acção conjunta com programas de saúde e instituições que formam a rede de cuidados de infância da área, criar e manter canais de comunicação interprofissional com os técnicos que intervêm no caso, assim como elaborar com a família um plano individual de acompanhamento.

Os assistentes sociais, na área da protecção de menores, estão dispersos por várias estruturas, não possuindo um conteúdo funcional comum. Os profissionais desta área que se encontram a trabalhar em ECMIJ têm a competência de investigar e avaliar os casos de suspeita de maus tratos em crianças ou jovens. Após a avaliação do conjunto dos dados, o assistente social elabora com a família e com a criança ou jovem, um plano de intervenção que deve procurar ir ao encontro das necessidades identificadas pelos intervenientes. Em caso de oposição do menor ou do seu representante legal, como já vimos, o assistente social deve participar a situação, com todo o historial, à CPCJ ou ao tribunal.

Quando os casos de maus tratos chegam ao conhecimento de assistentes sociais que não trabalham em áreas de competência específica sobre a infância e juventude, esses profissionais devem orientar ou sinalizar os casos de suspeita para as ECMIJ, ou para as CPCJ, polícia ou tribunais (na ausência das Comissões), conforme a gravidade e urgência do caso.

De forma genérica, compete ao assistente social, no campo das crianças e jovens em risco, intervir de forma coordenada de maneira a assegurar uma continuidade nas diferentes fases de protecção, privilegiando-se a cooperação inter-sectorial que pressupõe a colaboração e articulação entre serviços públicos e privados e uma maior relação entre serviços e comunidade. O assistente social, no âmbito das crianças em risco deverá: promover o apoio psicossocial e acompanhamento social da criança ou jovem e respectiva família, auxiliando-os no desenvolvimento de um projecto de vida; mediar o relacionamento na família, e desta com as instituições e com a sociedade local; promover o apoio domiciliário, através de uma equipa de técnicos especializados, favorecendo a permanência do menor na família e no seu contexto social; preparar a criança, quando estiver em causa a sua retirada da família; preparar a criança ou jovem para a realização de exames médicos ou para audiência em tribunal; elaborar relatórios sociais com vista à definição do projecto de vida do menor e da família; elaborar relatórios sociais para os órgãos criminais, sempre que se justifique; e ainda colaborar nos programas de prevenção dos maus tratos (Magalhães, 2005: 88-89).

1.3 – O caso particular das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens

As Comissões de Protecção de Crianças e Jovens assumem um papel muito importante na protecção de crianças e jovens no nosso país, sendo então um dos principais protagonistas da intervenção a este nível. Segundo a Lei 147/99, de 1 de Setembro (art.º 12.º a 33.º), as CPCJ são instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem, e prevenir ou pôr termo a situações susceptíveis de afectar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral.

São compostas pela comissão alargada e pela comissão restrita. A comissão alargada é composta por um maior número de elementos, como representantes do município, da Segurança Social, da educação, saúde, representantes de IPSS, associações, forças de segurança e pelos técnicos que venham a ser cooptados pela

Comissão, que irão então fazer parte da comissão restrita, devendo esta ser composta, pelo menos, por técnicos com formação em serviço social, psicologia, saúde e direito, nunca devendo ser constituída por menos de cinco técnicos. As comissões alargadas têm o dever de, entre outras coisas, trabalhar no sentido da divulgação dos serviços da CPCJ, informar a comunidade sobre os direitos das criança e jovens, sensibilizá-los para os apoiarem sempre que tiverem conhecimento de situações, promover acções e colaborar com as entidades competentes na detecção dos factos e situações que afectem os direitos e interesses da criança e do jovem, assim como colaborar com as entidades competentes no estudo e elaboração de projectos inovadores no âmbito da prevenção primária dos factores de risco, assim como na constituição e funcionamento de uma rede de respostas sociais adequadas. Já as comissões restritas têm como missão atender e informar as pessoas que se dirigem à Comissão, apreciar as situações de que a Comissão tenha conhecimento, proceder à instrução dos processos, solicitar a colaboração dos técnicos da comissão alargada ou exteriores à Comissão sempre que seja necessário, informar a comissão alargada sobre o andamento dos processos, e ainda, decidir as medidas de protecção e fazer o seu acompanhamento.

As CPCJ Intervêm a pedido das autoridades policiais, judiciárias ou judiciais, das ECMIJ, de qualquer pessoa que tenha conhecimento da situação de perigo em que se encontra a criança ou jovem, ou a pedido do menor, dos seus pais, do seu representante legal ou das pessoas que tenham a sua guarda de facto. Podem ainda intervir, por iniciativa própria, em situações de que tiveram conhecimento no exercício das duas funções.

As CPCJ exercem as suas competências na área do município onde têm sede, e intervêm dependendo, para tal, do consentimento expresso dos pais, do representante legal ou da pessoa que tenha a guarda de facto, sendo necessário também o consentimento da criança ou jovem com idade igual ou superior a 12 anos, desde que seja considerada apta para compreender o sentido da intervenção.

Dispõem, de acordo com a lei, como já foi aliás referido, de um conjunto de medidas de promoção e protecção que têm como objectivo: afastar o perigo em que os menores se encontram; proporcionar-lhes as condições que permitam proteger e promover a sua segurança, saúde, formação, educação, bem-estar e desenvolvimento integral; garantir a recuperação física e psicológica das vítimas de qualquer forma de exploração ou abuso (artigo 34.º da Lei 147/99).

As Comissões comunicam ao Ministério Público as situações em que, segundo o artigo 68.º da Lei 147/99: consideram adequado o encaminhamento para adopção quando o organismo de segurança social divergir desse entendimento; não sejam prestados ou sejam retirados os consentimentos necessários à sua intervenção, à aplicação da medida ou à sua revisão; haja oposição da criança ou jovem; não sejam cumpridos os acordos estabelecidos; não obtenham a disponibilidade dos meios necessários para aplicar ou executar a medida que considerem adequada; não tenha sido proferida decisão decorridos seis meses após o conhecimento da situação da criança ou do jovem em perigo; quando tenha lugar a aplicação de medida que determine ou mantenha a separação da criança ou jovem dos seus pais, representante legal, ou das pessoas que tenham a sua guarda de facto (Magalhães, 2005: 96-97).

As CPCJ A intervenção para a promoção dos direitos e protecção da criança e do jovem em perigo, obedece aos seguintes princípios (artigo 4.º da Lei 147/99):

- Interesse superior da criança - a intervenção deve atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança e do jovem;
- Privacidade - a promoção dos direitos da criança e do jovem deve ser efectuada no respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da sua vida privada;
- Intervenção precoce - a intervenção deve ser efectuada logo que a situação de perigo seja conhecida;
- Intervenção mínima - a intervenção deve ser desenvolvida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja acção seja indispensável à efectiva promoção dos direitos e à protecção da criança e do jovem em perigo;
- Proporcionalidade e actualidade - a intervenção deve ser a necessária e ajustada à situação de perigo e só pode interferir na sua vida e na vida da sua família na medida em que for estritamente necessário a essa finalidade;
- Responsabilidade parental - a intervenção deve ser efectuada de modo a que os pais assumam os seus deveres para com a criança e o jovem;
- Prevalência da família - na promoção dos direitos e na protecção da criança e do jovem deve ser dada prevalência às medidas que os integrem na sua família ou que promovam a adopção;
- Obrigatoriedade da informação - a criança e o jovem, os pais, o representante legal ou a pessoa que tenha a guarda de facto têm direito a ser informados dos

seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa;

- Audição obrigatória e participação - a criança e o jovem, bem como os pais, têm direito a ser ouvidos e a participar nos actos e na definição da medida de promoção dos direitos e protecção;
- Subsidiariedade - a intervenção deve ser efectuada sucessivamente pelas entidades com competência em matéria de infância e juventude, pelas comissões de protecção de crianças e jovens e, em última instância, pelos tribunais.

Desde 1970, quando os maus tratos a crianças e jovens passaram a ser um assunto central nos serviços sociais, que a literatura e estudos sobre o tema tem aumentado bastante nas várias disciplinas. Apesar disso, nem sempre este avanço na literatura é sinónimo de respostas para situações específicas da prática. Nos casos de abuso de menores, a vida das pessoas poderá ser demasiado complexa para serem utilizadas respostas simples e procedimentos pré-estruturados de acção (Pinkerton, 2002: 100-102).

A área do bem-estar da criança e da protecção de menores é umas das áreas onde a questão do risco se encontra mais presente. O desenvolvimento de políticas e guias oficiais nos últimos anos está intimamente relacionado com as práticas e sistemas em que o alto risco pode ser identificado. As críticas da opinião pública direccionada aos profissionais da protecção de crianças passam, na sua maior parte, por atribuir a culpa da morte de crianças por mau-trato, às falhas na identificação de factores-chave associados aos abusos de menores e de estes colocarem, em consequência disso, estas crianças sujeitas a elevados riscos. Assim, a necessidade de identificar situações de alto risco pode ser considerada um dos pilares da natureza das políticas e práticas de protecção de menores actuais (Parton, 1996: 11). Por outro lado, como refere Waterhouse (2008: 21), definir a fronteira entre abuso de menores e controlo e disciplina é bastante complexo. Investigações demonstram que muitas vezes são noticiadas situações em que o serviço social e outras entidades envolvidas na protecção de menores falham na percepção destas fronteiras, envolvendo crianças que necessitam de apoio e protecção, mas onde isso não constitui verdadeiramente um perigo para a criança.

O serviço social com crianças e famílias tem recebido uma enorme atenção dos meios de comunicação, o que o levou a sujeitar-se a um grande escrutínio e a um enorme debate público. Muitos assistentes sociais têm a noção de que, em particular na

área da protecção de menores, as opiniões expressas sobre si têm sido em grande parte, desfavoráveis.

Assim, a responsabilidade do diagnóstico e protecção de uma criança ou jovem em risco não deve ser unicamente de uma disciplina ou de um profissional isolado, devendo antes partilhar-se essa responsabilidade na fase mais inicial possível, de maneira a que as suspeitas possam ser confirmadas e implementadas as medidas necessárias de intervenção e suporte. Desta forma, na abordagem desta problemática há que considerar a necessidade de definir objectivos concretos, neste caso a protecção da criança ou jovem em perigo, tendo sempre em conta o seu melhor interesse e bem-estar, não esquecendo também o respeito pelos direitos dos pais e da família. É necessário aprofundar os estudos de investigação da problemática, de modo a que a teorização seja apoiada em dados científicos que permitam uma actuação fundamentada e orientada de acordo com a realidade. É igualmente importante desenvolver programas de prevenção dirigidos à população em geral, formar os profissionais e voluntários, e trabalhar de forma particular com os grupos de risco e com as vítimas de maus tratos. Revela-se também de extrema importância intervir na detecção dos casos e na reabilitação das vítimas através de um sistema de rede transdisciplinar (onde são definidos canais de comunicação e protocolos entre instituições), definindo os papéis e competências das instituições e profissionais que trabalham com crianças e jovens em risco, harmonizando conceitos, terminologias e metodologias, bem como responsabilizando cada profissional, no âmbito das suas competências, para uma atitude de trabalho transdisciplinar (Magalhães, 2005: 20-21).

CAPÍTULO 2 – ÉTICA EM SERVIÇO SOCIAL

2.1 – O que é a ética?

Os assistentes sociais, como tantos outros profissionais, poderão por vezes ter algumas dificuldades na distinção entre conceitos como ética, valores, princípios ou moral. Convém então, antes de mais, clarificar estes conceitos, descobrindo as diferenças, semelhanças e interligações entre si, de forma a ser possível compreender melhor o que é a ética e a ética profissional.

Começando pelo conceito de valores, segundo Rocher (1977: 127), os valores encontram-se na ordem do ideal e não do concreto ou do real, pode-se dizer que os

valores são maneiras de ser ou de agir, que uma pessoa ou uma colectividade reconhecem como ideal. Sarah Banks (2006: 6) refere que no seu uso comum, os valores estão associados a crenças, princípios, atitudes, opiniões ou preferências religiosas, morais, culturais, políticas ou ideológicas. No entanto, a autora dá ênfase à concepção de valores enquanto tipos particulares de crenças que as pessoas possuem relativamente ao que é bom ou meritório, e será também essa a definição válida no presente trabalho.

Os valores pessoais e os valores sociais mais gerais podem ser distinguidos dos valores profissionais, uma vez que os dois primeiros podem não ser partilhados por todos os membros de um grupo profissional (Dolgoff *et al*, 2005: 17-18; Banks, 2006: 7). Existe um consenso geral sobre os valores básicos do serviço social, no entanto, poderão ocorrer divergências e diferenças na maneira como estes valores são implementados na prática. Podem divergir relativamente às prioridades, a objectivos específicos, e sobre os meios necessários de pôr estes valores gerais em prática (Dolgoff *et al*, 2005: 18). As decisões dos profissionais de serviço social são baseadas em linhas condutoras, não actuando estes num vazio. As nossas acções são influenciadas por percepções que nos foram ensinadas em criança, por expectativas da sociedade e pela profissão, bem como pelos nossos objectivos. As nossas acções irão reflectir estas diferentes forças, mesmo que nem sempre tenhamos consciência disso (Rhodes, 1991: 23).

Desta forma, os valores, ao terem a função de servir de guias a comportamentos desejáveis, nem sempre levam a estes resultados, uma vez que o comportamento de uma pessoa nem sempre é consistente com os valores que afirma ter. Os assistentes sociais, assim como outros profissionais, por vezes agem de forma inconsistente relativamente aos seus valores profissionais, ou por vias que não reflectem os valores societários (Dolgoff *et al*, 2005: 17-18).

Estas questões despoletam uma outra, nomeadamente, se faz ainda sentido que todos os assistentes sociais partilhem um conjunto de valores universais utilizados em todas as suas posições e nas exclusivas do serviço social. Esta questão coloca-se, essencialmente, devido a três orientações gerais recentes que provavelmente terão um impacto significativo nos valores profissionais, nomeadamente a fragmentação e especialização no trabalho, o desenvolvimento do trabalho multidisciplinar, e ainda o crescimento dos procedimentos e directrizes governamentais e institucionais (Banks, 2001: 106). Começando pelo termo fragmentação, utilizado para descrever um certo

número de orientações que leva os assistentes sociais a fazer trabalhos cada vez mais diferenciados e especializados numa série de áreas e organizações. As funções de alguns assistentes sociais acabam por se distanciar muito da prestação de cuidados directos, dando menos ênfase ao aconselhamento e uma maior atenção ao estabelecimento das necessidades, à gestão de orçamentos e a ligação com os prestadores de serviço. Alguns autores defendem que a fragmentação, em parte, deriva precisamente da introdução de princípios de mercado no campo dos serviços sociais, surgindo divisões entre os profissionais que gerem e os que actuam, acabando por surgir uma espécie de mercado interno na própria autoridade local, acrescendo ainda o facto de que muitos serviços estão a ser contratados fora das autoridades locais e a ser prestados por instituições privadas não lucrativas, podendo estes utilizar pessoal cada vez menos qualificado ou não qualificado.

Tem sido, então, sugerido, que a fragmentação e especialização crescentes do trabalho social tornam mais difícil, para todos os assistentes sociais, a subscrição do mesmo conjunto de valores, mas, por outro lado, também não invalidam a necessidade da sua existência. Significa antes, que a forma como os valores estão prioritariamente dispostos, na prática, pode variar consideravelmente. Isto acontece porque a maioria dos códigos de ética foram feitos num tempo em que a norma no serviço social era a relação individual de aconselhamento ou ajuda a um utente individual ou familiar dos serviços. A tónica estava colocada na forma como o assistente social tratava o utente do serviço, em vez das responsabilidades sociais mais alargadas que têm a ver com o controlo dos utentes do serviço, ou com a distribuição dos recursos (Banks, 2001: 106-110). Sarah Banks (2001: 110) argumenta que todos os assistentes sociais podem e devem ter o mesmo conjunto de valores, mas que perante a natureza das suas funções, tipo de utentes e situações particulares em que estes se encontram, eles deverão dar-lhes diferentes prioridades e implementá-los de maneiras diferentes.

A questão do trabalho multidisciplinar, associada ao impacto nos valores profissionais, surge, uma vez que as recentes políticas de saúde e bem-estar requerem que os diferentes membros de grupos profissionais devem trabalhar em conjunto. Na área da protecção de crianças e jovens, isto pode levar a que os assistentes sociais tenham que colaborar com a polícia, médicos, professores, psicólogos, etc., sendo precisamente isso que acontece ao nível das CPCJ. O objectivo é melhorar serviços, tomar decisões sustentadas e retirar sobreposições ou falhas nos serviços. Este trabalho multidisciplinar pode ir desde o desenvolvimento de melhores sistemas de comunicação

e colaboração, até à formação de equipas de trabalho multidisciplinares, em que os profissionais trabalham juntos diariamente. No entanto, a questão que se levanta no trabalho multidisciplinar, é se é prejudicial ou não cada profissão reter o seu próprio conjunto de valores exclusivos. Na realidade, muitos dos valores do serviço social são partilhados por outras das profissões, mas a natureza do papel do trabalho influencia a forma como um profissional específico coloca os seus valores em prática. É que apesar de a maioria dos princípios gerais para o serviço social serem partilhados com outras profissões de assistência, alguns valores são mais acentuados e têm maior prioridade no serviço social (por exemplo a auto-determinação do utente), enquanto que outros são distintivos, especialmente a preocupação com a promoção da justiça social e a necessidade de controlo de indivíduos para o seu bem e para o bem de terceiros (Banks, 2001: 110-112).

Banks (2001:113-114) defende que o facto de alguns valores poderem ser reforçados por uma profissão específica, enquanto outros podem ser partilhados entre profissões diferentes, é uma das características positivas do trabalho multidisciplinar, já que, segundo esta autora, a essência de uma equipa multidisciplinar de sucesso, é precisamente a mistura de objectivos e valores que são partilhados juntamente com uma contribuição distinta de cada um dos profissionais envolvidos. Assim, os valores individuais listados para o serviço social não são completamente exclusivos deste, no entanto, a configuração particular de valores, a ênfase colocada em cada um deles e na forma como na prática são implementados podem ainda ter uma qualidade e características distintas.

A última das abordagens que pode causar impacto nos valores profissionais é o desenvolvimento de procedimentos e directrizes do governo e instituições, sendo exemplo disso a condução de uma avaliação de risco num caso de protecção infantil, ou num caso de avaliação das necessidades e planificação de pacotes de assistência. Para além da orientação do governo, cada autoridade local ou instituição de trabalho social está a desenvolver o seu próprio código de conduta e de procedimentos que especificam o que se espera que um trabalhador social faça, de forma a conduzir tanto uma investigação como uma avaliação adequadas às necessidades dos utentes. Esta ênfase nos procedimentos resultou naquilo a que Howe (citado em Banks, 2001: 115) chamou de burocratização do serviço social, e que está estreitamente associado ao que outros autores apelidam de *accountability* (Banks, 2004: 150-154; Clark, 2000: 90-110) pressupondo que os assistentes sociais têm ganho cada vez mais a tendência para se

colarem rigidamente aos procedimentos, de forma a evitar a culpa se algo correr mal, e estando sempre a postos para prestar contas sobre o que fazem ou o que não fazem. Enquanto que os procedimentos podem ser úteis para assegurar uma consistência da prática entre os assistentes sociais, ao alcançarem um nível demasiado detalhado podem começar a roubar espaço para a discricção do assistente social, assumindo este mais um papel de um técnico a seguir regras, do que um técnico profissional reflectivo a utilizar um discernimento profissional. Isto poderá fazer com que, por exemplo, na protecção de crianças, haja a tendência para apresentar a avaliação do risco como um exercício científico e técnico, ignorando as questões éticas que se relacionam com a tolerância da sociedade relativamente aos maus tratos infantis, equilibrado com a quantidade de interferência na vida familiar que se pensa ser justificável, bem como outras questões éticas (Banks, 2001: 114-116).

Bloom (citado em Dolgoff *et al*, 2005: 18) refere que as definições filosóficas dos valores não ajudam realmente os profissionais na área da prestação de cuidados, segundo este autor o foco deveria estar nas formas que os valores aparentam quando expressos em acções. O autor refere que os valores profissionais que não guiam ou que não expressam uma direcção apenas podem ter um uso limitado, o que não os torna menos importantes, uma vez que os princípios e regras éticos derivam ou podem derivar destes valores. Um principio ou uma regra que não deriva de um valor, não é um principio ou uma regra ética, podendo ser uma regra burocrática, uma regra derivada da prática, ou de outras fontes.

Valores e princípios são também, muitas vezes considerados sinónimos, embora alguns autores distingam os dois termos, sendo o termo valores utilizado para definir as crenças sobre a sociedade boa e ideal, e o termo princípios como sendo declarações gerais sobre acções que promovam esses valores (Banks, 2006: 7).

Da mesma forma, também os conceitos de valor e ética apesar de por vezes serem usados como sinónimos, não são idênticos. A ética é deduzida dos valores e deve estar em consonância com eles. A diferença entre ambos os conceitos é que os valores centram-se no que é bom e desejável, enquanto que a ética se centra no que é certo e correcto. Por exemplo, o direito de uma qualquer pessoa à privacidade é uma coisa boa e desejável, sendo um valor importante para a nossa sociedade. Uma das regras ou princípios éticos do serviço social que foi deduzido a este valor é a de que os assistentes sociais devem salvaguardar os princípios de privacidade, confidencialidade e uso responsável da informação no seu trabalho profissional. A privacidade é um valor

desejável, enquanto que o consentimento informado e a confidencialidade são regras ou princípios éticos e maneiras correctas de agir, que derivam deste valor (Dolgoff *et al*, 2005: 18-19).

O conceito de ética, normalmente é utilizado de duas formas diferentes. Uma delas diz respeito às normas, modelos e regras de comportamento que os indivíduos seguem, relativamente ao que é certo ou errado. Esta utilização da ética pode ser vista por exemplo nos códigos de ética, sob a forma de princípios, modelos ou regras de conduta que visam pôr em prática a ética. Esta variante da utilização da ética poderá ser também conotada com o conceito de moralidade. Embora os conceitos de ética e moral sejam considerados sinónimos por vários autores, existem outros que fazem uma distinção entre os dois. Na literatura europeia essa distinção assenta basicamente na ideia de que a moral é um conjunto de valores ou deveres universais exteriormente impostos, enquanto que a ética, por sua vez, é um conjunto de normas ou princípios construídos internamente por cada pessoa, e que estão na base da sua conduta individual. A reflexão sobre os princípios e qualidades, e sobre a decisão do caminho ético a tomar, conduz à segunda perspectiva de utilização do termo ética. Perspectiva esta que se refere ao pensamento crítico e analítico sobre o uso de terminologias morais como certo, bem, dever, sobre como os julgamentos morais podem ser justificados, ou sobre o que é a natureza da moral, e que é denominada por alguns autores como sendo a “meta-ética” (Banks, 2004: 48-49; 2006: 4-5).

2.2 – A ética profissional

Baseadas nos significados de ética atrás mencionados, existem diversas formas de se construir uma ética profissional. Em primeiro lugar existe uma ética profissional como um conjunto de normas especiais, ou seja, princípios ou regras de comportamento, ou qualidades de carácter de pessoas num determinado grupo ocupacional. Neste sentido a ética profissional surge como um código, ou normas, aceites pelos membros de um grupo profissional, um grupo de agentes que desenvolvem os seus próprios princípios e que pressupõe uma especialização. O termo ética profissional é frequentemente optimizado através de códigos de ética, que geralmente compreendem em si princípios éticos gerais e regras de conduta profissional. No entanto, o termo pode também ser utilizado para se referir a normas implícitas utilizadas num determinado grupo, o que possibilita uma distinção entre dois sub-grupos.

Nomeadamente, uma ética profissional exposta, ou seja, os ideais, os princípios e as regras que se podem encontrar em documentos públicos, como é o caso dos códigos de ética profissional; e uma ética profissional implícita, com normas de comportamento aceites e seguidos pelos membros do grupo profissional (Banks, 2004: 49-50).

O segundo tipo de ética profissional engloba o estudo de normas especiais de grupos profissionais definidos, e que pode também ser dividido em duas categorias. Uma que se centra no estudo dos princípios das acções correctas ou nas qualidades de um bom profissional, e outra que estuda as questões éticas que se levantam na prática profissional (Banks, 2004: 49-50).

Segundo Dolgoff *et al* (2005: 20) a ética profissional tem uma ligação estreita, mas não é idêntica, á ética geral da sociedade, ou a ética social. A ética social diz respeito aos princípios normativos, traços de carácter propostos por teorias éticas, e que dizem respeito à maneira como devemos agir no dia-a-dia, ou visto de outra perspectiva, são as regras de comportamento normalmente aceites numa sociedade ou comunidade (Banks, 2004: 61-62). Assim como os valores do serviço social derivam dos valores dominantes da sociedade, mas não são exactamente iguais, também a ética profissional deriva das mesmas fontes da ética social, mas pode ser diferente nalguns detalhes bastante importantes. Pode ser diferente em aspectos como as prioridades, a ênfase, a intensidade ou relativamente às aplicações. Por exemplo, tanto a ética social como a profissional podem dar importância ao princípio da igualdade, mas a ética profissional do serviço social dá prioridade aos interesses do utente relativamente aos interesses de terceiros. Este aspecto pode ter implicações na prática profissional, uma vez que o assistente social muitas vezes tem que optar, mesmo que inconscientemente entre a ética social e a ética profissional, uma vez que ambos os tipos de ética o influenciam.

A ética profissional disponibiliza assim, um guia, que permite ao assistente social transformar os valores profissionais em acções práticas profissionais. Os princípios éticos não descrevem a prática profissional, mas criam meios para gerir as opções a tomar na prática, em termos de certo e de errado. Os códigos de ética profissional identificam e descrevem o comportamento ético esperado aos praticantes da profissão.

2.3 – Códigos de ética

A consciência é um sentimento demasiado idiossincrático para ser utilizado como guia de decisões éticas no serviço social, já que a consciência de uma pessoa será diferente da de outra pessoa. Já a ética profissional é comum a um determinado grupo profissional na sua totalidade, devendo então ser relevante para todos os membros dessa profissão. O que um assistente social precisa é, então, de ferramentas de análise que permitam considerações mais sistemáticas e racionais dos aspectos éticos da intervenção em serviço social. Os códigos de ética podem ser uma dessas ferramentas, na medida em que podem ajudar estes profissionais a tornar mais fáceis as escolhas éticas que têm de ser feitas na prática. Explicita os padrões da prática ética pelos quais a conduta profissional é avaliada, e promulga os princípios éticos da profissão, assumindo que existe um consenso na profissão sobre esses padrões (Dolgoff *et al*, 2005: 46-47). Isto aplica-se tanto ao código de ética ou deontológico da FIAS, aprovado pela APSS (ver anexo B), como aos enunciados de princípios éticos ou de acção de uma instituição, como é o caso das CPCJ e os princípios orientadores da intervenção já referidos anteriormente.

Mais concretamente, um código de ética é normalmente um documento escrito produzido por uma associação profissional, um corpo de reguladores ocupacionais, ou outro corpo profissional que tem como objectivo explícito guiar os praticantes-membros, protegendo os utentes, e salvaguardando a reputação do serviço. Os códigos contemporâneos, no geral, contêm informação sobre determinados campos, nomeadamente: os propósitos ou ideais da profissão, os atributos e carácter que deverão assumir os profissionais, princípios éticos (princípios éticos gerais inerentes à profissão), regras éticas (informação geral sobre o que deve ou não se deve fazer), princípios de prática profissional (informação sobre como se conseguir fazer o que se acredita ser o melhor para o utente) e ainda regras da prática profissional (guias bastante específicos relacionados com a prática profissional) (Banks, 2004: 108-109).

No entanto, como já vimos, e como afirma Reamer (2006: 47) não se deve esperar que o código de ética seja um guia explícito em todas as situações em que os deveres profissionais colidam e criem dilemas éticos. Os códigos de ética são feitos para vários propósitos, incluindo o objectivo de servirem como fonte de inspiração para os membros da profissão, para estabelecer normas éticas gerais para as profissões, e para

dotar a profissão de uma componente moral. Demasiada especificação iria sobrecarregar o código com detalhes.

Durante muito tempo, os assistentes sociais, quando confrontados com decisões éticas complexas, o seu primeiro ou único guia era o seu código de ética. No entanto, os princípios nele contidos servem apenas como modestos guias, quando surgem situações complicadas, e isso, muitas vezes não é o suficiente para resolver dilemas éticos inequivocamente. Os códigos são bastante valiosos na medida em que citam as questões e conceitos que o profissional deve ter em mente quando reflecte e decide sobre os seus problemas da prática, mas em muitos casos a utilidade do código de ética é somente essa (Reamer, 1997: 342).

Qualquer código de ética poderá gerar alguma controvérsia sobre a sua aplicação a casos particulares, e como devem os seus princípios ser interpretados, e nalguns casos como devem ser ordenados (Rhodes, 1991: 11).

Assim, os assistentes sociais devem olhar para o código de ética como olham para um mapa das estradas, quando se viaja para um destino desconhecido através de estradas desconhecidas. O documento pode indicar a direcção certa, assinalar as várias vias possíveis, indicar os pontos importantes pelo caminho, e manter-nos concentrados. No entanto ele não nos pode ditar o caminho a seguir, os sítios onde parar, e o tempo que se irá despender para se chegar onde se quer, e não nos pode dizer se o que iremos encontrar no nosso destino corresponde ao que esperávamos lá encontrar. Assim, tal como nas viagens, o serviço social tem de conceptualizar sobre o que pretende e o porquê das suas pretensões. Actualmente, os assistentes sociais já têm ao seu dispor vários recursos para os ajudar a tornar mais fáceis as suas complexas decisões. Exemplo disso é a literatura, as ofertas educacionais e outras formas de formação e de treino, que possam enriquecer o corpo de conhecimentos relacionados com os dilemas éticos e com a tomada de decisões éticas (Reamer, 1997: 342).

2.4 – Questões, problemas e dilemas com conteúdo ético

Como afirma Reamer (1994: 203), acontece muitas vezes, as responsabilidades éticas dos assistentes sociais serem claras e simples. Nestes casos, os profissionais percebem os seus deveres, por exemplo no que respeita ao direito de confidencialidade do utente, ou no que respeita à protecção e bem-estar dos membros da sociedade. Estes e outros princípios estão explícitos e claros no código deontológico ou código ético da

profissão, e existe um grande *background* de suporte na literatura e na prática do serviço social. No entanto, ocasionalmente, esses deveres podem entrar em conflito, originando problemas ou dilemas éticos relativamente á prática e à maneira de agir.

A maioria dos assistentes sociais são confrontados todos os dias com a necessidade de tomar decisões com conteúdo ético. Alguns poderão ter a oportunidade de pensar em todas as possíveis opções, quiçá até consultar alguns colegas, ou mesmo um especialista ou supervisor. Mas acontece também, os assistentes sociais terem de tomar sozinhos as decisões éticas, mesmo as mais difíceis, frequentemente sem a possibilidade de adiar a tomada de decisão devido à urgência do problema. No máximo têm algumas horas ou dias para pensarem no que vão fazer (Dolgoff *et al*, 2005: 1).

Uma das fontes de problemas éticos na prática do serviço social pode estar, então, localizada na multiplicidade e contradição entre valores que caracterizam as sociedades contemporâneas. Onde normalmente se fala de problemas éticos, seria mais correcto falar de dimensões ou aspectos éticos dos problemas da prática do serviço social. Antigamente, assumia-se que as questões éticas emergiam e estavam limitadas pela relação entre o assistente social e o utente. As preocupações éticas actuais incluem também as questões que surgem dos novos modelos da prática, que incluem novos participantes na relação utente e profissional. A quebra no consenso entre meios e fins sociais, o aumento da escassez de recursos disponíveis, e a utilização de novas tecnologias, para além de terem intensificado os dilemas tradicionais, trouxeram também consigo o que pode ser uma nova geração de questões éticas na prática do serviço social (Dolgoff *et al*, 2005: 6).

Como afirma Rhodes (1991: 2), os assistentes sociais que trabalham na área da protecção de menores, são confrontados com uma série de questões legais, médicas, educacionais, sociais e económicas, e uma vez que se centram no bem-estar geral dos indivíduos, não podem dedicar-se somente a uma dessas questões. Perceber as questões éticas de uma maneira sistemática é simplesmente impossível. As decisões têm que ser muitas vezes imediatas, o que muitas vezes não deixa tempo nem energia para parar e reflectir de uma maneira abstracta sobre os ideais éticos inerentes a uma situação. As decisões, muitas vezes, têm que ser tomadas rapidamente, já que, no caso da protecção de menores, a saúde e a vida de um menor podem estar em perigo.

No entanto, as questões e decisões éticas rodeiam os assistentes sociais. Mesmo antes de se poder analisar as opções de decisão do assistente social, é necessário por vezes analisar a maneira como ele deve começar a pensar no assunto. Isto porque por

exemplo podem ocorrer conflitos mesmo em decidir quem é o utente. Na área da família, o assistente social deve trabalhar com os pais e com a criança, e os seus interesses podem divergir. Os membros da família podem ter diferentes visões do que é o superior interesse da criança. E mesmo quando se decide qual o bem-estar a que se deve dar atenção primeiro, o facto de se assegurar esse bem-estar ao utente pode entrar em conflito com os seus direitos (Rhodes, 1991: 2-3).

Ao longo do capítulo temos utilizado os termos “questões éticas”, “problemas éticos” e “dilemas éticos”. Torna-se então pertinente diferenciar estes conceitos, uma vez que apesar de interligados não são propriamente idênticos. As questões éticas são todas as situações que possuem algum conteúdo ético, mesmo não implicando qualquer tipo de dilema moral. Os problemas éticos surgem quando o assistente social se encontra perante uma situação que envolve uma decisão moral difícil de ser tomada, mas que em todo o caso se sabe que é essa a decisão mais correcta a ser tomada (Banks, 2006: 12). Já os dilemas éticos, tal como afirmam Dolgoff *et al* (2005: 6) e Banks (2006: 13), podem então ocorrer em situações em que o assistente social tem que escolher entre duas ou mais direcções éticas relevantes, mas contraditórias, ou quando todas as alternativas resultam em consequências indesejadas para uma ou mais pessoas.

Alguns assistentes sociais tentam ignorar os problemas e dilemas do foro ético que vão surgindo na sua prática, tanto porque ficam desconfortáveis em tomar decisões éticas, ou porque acham que já têm a resposta para o problema. Outros assistentes sociais estão conscientes dos aspectos éticos destas situações problemáticas, mas tal percepção, no entanto, não lhes torna a situação menos difícil, porque acham que ainda não têm a perícia para lidar com esses problemas e dilemas éticos (Dolgoff *et al*, 2005: 7-8).

Tal como Banks (2006: 160-161) afirma, o que um assistente social menos experiente pode considerar como sendo um dilema ético, outro com mais experiência pode não ver a situação da mesma forma. Para o profissional mais experiente pode ser óbvio que uma alternativa é menos prejudicial que outra, ou que um valor tem prioridade sobre um outro, não sendo assim sequer necessário olhar para a situação como um dilema. Isto não quer dizer que não estejam envolvidas questões éticas, ou que a situação não deva ser vista como envolvendo um problema ético. Mas se a situação for familiar, ou o profissional tiver uma noção clara de quais os princípios, relações ou traços de carácter que devem ter prioridade neste tipo de situações, então estas não serão

vistas como dilemas, mas simplesmente um caso em que uma escolha ou decisão moral tem de ser feita.

Banks (2006: 161) refere então, que as ansiedades que envolvem os problemas e dilemas éticos experienciados pelos assistentes sociais, muitas vezes, baseiam-se em seis factores: baixos níveis de confiança em relação à sua posição, ou ao seu *status*, especialmente em relação a outros profissionais; sentimento de falta de poder relativamente aos supervisores/gestores de casos durante o trabalho de campo; falta de clarificação sobre o papel do assistente social e sobre as regras que este deve seguir; experiência e conhecimento limitados perante uma situação nova; dar demasiada atenção às necessidades e direitos de um utente, ou focar toda a atenção num só problema, não vislumbrando toda a complexidade da situação de uma forma mais macro; e ainda, o assistente social perceber toda a complexidade da situação, mas olhar para ela como sendo demasiado difícil trabalhá-la ou resolvê-la.

Segundo Reamer (1994: 203-208), existem três categorias de problemas ou dilemas éticos particularmente relevantes na prática do serviço social. Uma primeira que inclui os problemas e dilemas éticos relacionados com a intervenção com indivíduos, famílias e grupos, e que incluem questões como a confidencialidade, a auto-determinação do utente, o paternalismo e a exposição da verdade. A segunda categoria de problemas e dilemas éticos em serviço social prende-se com a maneira como os profissionais concebem e administram as políticas e programas de bem-estar social, que envolve questões como a gestão dos recursos, o dever para com as instituições e com a lei e o envolvimento em programas regionais e nacionais sobre determinados temas. Uma terceira categoria de problemas e dilemas éticos terá a ver com problemas de relacionamento profissional entre colegas.

O mesmo autor, Frederic G. Reamer (2006: 87), agrupa estes tipos de problemas e dilemas éticos do serviço social em duas categorias gerais, os directos e os indirectos da prática.

Começar-se-á então pelos problemas e dilemas éticos directos da prática do serviço social, que estão directamente relacionados com a prestação dos serviços, dos assistentes sociais aos indivíduos, famílias ou grupos.

Pode-se então dizer, que alguns surgem na prática do serviço social devido a questões relacionadas com a confidencialidade e a privacidade. A confidencialidade, neste caso, significa que o assistente social não deverá revelar a ninguém a informação que recebeu de um utente, sem o seu consentimento informado. No entanto, nem

sempre é fácil ou possível para o assistente social implementar esta regra. Os profissionais, muitas vezes sentem-se obrigados a quebrar a confidencialidade com os seus utentes, quer seja para proteger uma terceira parte, para proteger ou beneficiar um utente, devido a ordens superiores (como o tribunal), durante uma supervisão ou aconselhamento com outros colegas, e ainda para com os membros da família nalgumas situações. Quebrar a confidencialidade com o utente pode ser benéfico nalgumas situações, mas poderá também ser bastante complicado para o profissional, tanto em termos da sua relação com o utente, como também em termos legais (Reamer, 1994: 87-96 e 2006: 204; Dolgoff *et al*, 2005: 75-82).

Os problemas e dilemas éticos podem também ocorrer devido a situações que envolvem auto-determinação e paternalismo, isto acontece uma vez que, no geral, os assistentes sociais adoptam o compromisso a longo termo inerente à profissão, relativo ao princípio da auto-determinação do utente, que pressupõe direitos e necessidades do utente em ser livre para fazer as suas escolhas e tomar as suas próprias decisões. A questão aqui coloca-se nas situações em que o assistente social pode não achar apropriado respeitar o direito do utente à sua auto-determinação, para o bem deste. Estes são casos de paternalismo profissional (Reamer, 1994: 204-206 e 2006: 98-103; Dolgoff *et al*, 2005: 105-110). Os assistentes sociais são confrontados por vários problemas e dilemas éticos relacionados com a questão do paternalismo. Em primeiro lugar, existem as ocasiões em que o assistente social interfere directamente e fisicamente na vida do utente com intenção de o proteger. Em segundo, encontram-se as situações em que o assistente social decide ocultar informação a um utente, porque entende que o facto de este ter conhecimento dessa informação pode ser-lhe prejudicial. Em terceiro lugar, existem ainda as situações em que os profissionais decidem deliberadamente mentir ao utente, ou dar-lhe informação incorrecta, com o objectivo de o proteger (Reamer, 1994: 205).

Pode também acontecer uma divisão ou competição de lealdades, em que diferentes grupos ou pessoas que estejam em situação de conflito ou competição reclamem pela lealdade do assistente social, o que pode originar um problema ou dilema ético. Isto pode acontecer por exemplo, quando um assistente social representa os interesses da instituição e do utente ao mesmo tempo, e estes fazem exigências que entram em conflito entre si (Dolgoff *et al*, 2005: 139-141; Reamer, 2006: 103-108).

Outra das situações em que muitas vezes surgem problemas e dilemas éticos é em relação às fronteiras profissionais. Os assistentes sociais são treinados para manter

fronteiras claras nas relações com os seus utentes, o que é importante para que tanto os profissionais como os utentes percebam a natureza e o propósito da sua relação. Quando existem confusões relativamente a esta relação, isto pode interferir significativamente nos objectivos e metas, bem como no próprio processo terapêutico. Os utentes, ao verem os assistentes sociais como algo ou alguém, para além de uma fonte de ajuda profissional (por exemplo como amigo, amante, parceiro de negócios, etc.), podem dificultar a aliança terapêutica, e minimizar o impacto da relação profissional-utente (Reamer, 2006: 108-115). Mas esta questão não tem de partir necessariamente do utente, pode acontecer o assistente social perceber que ajuda que o utente necessita, requer um relacionamento que poderá ir além dos limites profissionais tradicionalmente estabelecidos (Dolgoff *et al*, 2005: 138-139).

Dentro dos problemas e dilemas directos da prática surgem ainda os constrangimentos relacionados com os valores profissionais e pessoais, que ocorrem quando numa determinada situação, estes dois tipos de valores entram em conflito. Estes casos acontecem geralmente quando políticas e princípios formais, ou mesmo informais, mas com uma longa tradição de implementação, entram em conflito com as convicções e valores pessoais do assistente social (Reamer, 2006: 115-120).

Como já foi dito, existem também os problemas e dilemas indirectos da prática, que estão relacionados com questões mais organizacionais, de planeamento e de implementação de políticas sociais (Reamer, 2006: 123).

Um deles é, então, proveniente da gestão de recursos limitados. Os assistentes sociais, muitas vezes vêem-se com recursos insuficientes para administrar correctamente as políticas e programas pelos quais são responsáveis. A crescente procura por serviços sociais, assim como o corte nas despesas e nos orçamentos, levam os assistentes sociais a terem de tomar decisões bastante complicadas sobre como gerir recursos limitados ou escassos, o que traz grandes problemas a estes profissionais em respeitarem princípios como a igualdade ou a justiça social (Reamer, 2004: 206 e 2006: 123-130).

Outro dos problemas e dilemas indirectos da prática está relacionado com a responsabilidade do Estado e do sector privado no bem-estar social, e na vida das pessoas e das comunidades. A profissão do serviço social sempre teve laços bastante estreitos com o Estado, na medida em que muitas instituições de acção e intervenção social são do estado, e muitas outras instituições e programas privados são também financiados pelo estado, quer a nível central ou local. A relação do estado com os

serviços sociais tem evoluído ao longo do tempo, tendo havido alturas em que a relação entre ambos é mais pacífica e produtiva, e outras em que existem mais tensões. Os dilemas éticos relacionados com estas questões prendem-se com as decisões e implementação de políticas e programas por parte do estado, e consequentemente dos profissionais que trabalham directa ou indirectamente para ele, que podem entrar em conflito com as vontades e interesses das comunidades e dos indivíduos que as formam (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172).

O comprometimento com os regulamentos e leis pode também, por vezes levantar constrangimentos de nível ético ao assistente social. Os assistentes sociais e outros profissionais desta área muitas vezes deparam-se com leis e outros regulamentos que lhes parecem injustos, e assim vêm-se perante complicadas decisões acerca da sua obrigação em obedecer a essas leis e regulamentações. Os assistentes sociais apesar de terem a consciência de que sem regras e leis o mundo seria intoleravelmente caótico, por vezes, em determinadas circunstâncias, pode acontecer estes profissionais acharem que existem excepções, e que a violação de uma regra institucional ou de uma lei pode justificar-se, para salvaguardar a integridade de um utente (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172).

Problemas e dilemas poderão surgir devido a questões de ética organizacional. Muitos assistentes sociais, durante as suas carreiras têm que assumir lugares de chefia e de gestão. E por vezes, em consequência do seu cargo deparam-se, e têm de gerir, conflitos que surgem entre os outros profissionais. Incluindo outros assistentes sociais e colegas com cargos administrativos superiores (Reamer, 2006: 141-145).

A última das questões em que poderão surgir problemas e dilemas éticos indirectos da prática tem a ver com a relação entre colegas. Uma dessas situações tem a ver com denúncias, já que os assistentes sociais, na sua prática, por vezes deparam-se com colegas que efectuem “más práticas” no seu serviço. Alguns exemplos poderão ser a descoberta da existência de relações amorosas entre colegas e utentes, saber que um colega é alcoólico ou toxicodependente e que isso influencia o seu trabalho com os utentes, colegas que partilham informações sobre utentes com outros colegas, a difamação de colegas ou superiores por parte de outro colega, etc. Assim, o assistente social pode deparar-se com colegas que têm procedimentos pouco éticos, e tem de tomar a difícil decisão de denunciar ou não o colega aos seus superiores hierárquicos ou a outras autoridades (Dolgoff *et al*, 2005: 138-155, Reamer, 2004: 207 e 2006: 151-154). As equipas multidisciplinares (também chamadas transdisciplinares) que como já

vimos são equipas de trabalho que detêm profissionais de várias formações a trabalhar na mesma área (verificando-se este tipo de equipas precisamente na área da protecção de crianças e jovens em risco, como é o caso das equipas das CPCJ), em que existe uma partilha de informação, conhecimento e técnicas, e onde os profissionais por vezes assumem papéis normalmente associados a outros grupos profissionais (Banks, 2004: 128; Banks, 2001: 113-114), apesar de todos os benefícios que possam trazer devido a toda essa partilha de conhecimento e opiniões, poderão também, eventualmente, acabar por dificultar a tomada de decisões, já que muitas vezes as opiniões são dispares, podendo ser difícil chegar a um consenso.

CAPÍTULO 3 – ANÁLISE DE DISCURSO DOS ASSISTENTES SOCIAIS QUE TRABALHAM EM COMISSÕES DE PROTECÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS

3.1 - Caracterização dos entrevistados e das CPCJ

Foram entrevistadas sete assistentes sociais do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 28 e os 50 anos, cada uma delas exercendo as suas funções em CPCJ de concelhos distintos, pertencentes ao distrito de Lisboa, nomeadamente nas CPCJ de Cadaval, Cascais, Lisboa Ocidental, Loures, Mafra, Sintra Ocidental e Torres Vedras.

Como já foi referido, todas as entrevistadas são assistentes sociais, sendo que, no entanto, ocupam cargos diferentes no âmbito do seu trabalho nas Comissões. Três das entrevistadas assumem, no momento da entrevista, o cargo de presidentes das Comissões de que fazem parte, exercendo essa função a tempo inteiro nas mesmas. Uma das entrevistadas assume o papel de reforço técnico (cujas funções são explicadas mais à frente), estando também a tempo inteiro na Comissão em que trabalha, sendo que, as restantes três entrevistadas exercem o cargo de gestoras de casos ou processos, e fazendo-o a tempo parcial.

Apenas duas das entrevistadas exercem a profissão de assistente social há menos de 10 anos, três delas exercem há cerca de 15 anos e duas há cerca de 20. Quanto ao tempo de serviço em CPCJ, verifica-se que as duas entrevistadas que exercem há menos tempo a profissão de assistente social são também as que exercem funções na CPCJ há menos tempo (cerca de 1 ano). Duas trabalham em CPCJ há cerca de 4 anos, uma outra há cerca de 7/8 anos, apesar de não ser na mesma Comissão, nem de forma contínua. As restantes duas entrevistadas exercem as suas funções há 6 e 7 anos, ou seja,

correspondem ao limite estipulado por lei para trabalhar em CPCJ, que é de 6 anos. A entrevistada que trabalha há 7 anos já ultrapassou inclusive esse limite, correspondendo a uma situação excepcional aprovada internamente.

Relativamente às funções que os entrevistados desempenham nas CPCJ em que trabalham, estas variam um pouco conforme o cargo dos técnicos, embora algumas das tarefas acabem também por se cruzar.

Os técnicos gestores de casos ou processos, na sua generalidade, apontam como tarefas, fazer atendimentos, receber sinalizações de situações de risco e processos que já deram entrada. Processos esses que são distribuídos pelos vários gestores de casos, que dão todo o seguimento ao processo, desde estabelecer o contacto com a família, tratar das questões da obtenção de consentimento, proceder à avaliação diagnóstica da situação, que compila tarefas como a realização de entrevistas com as famílias, visitas domiciliárias e contactos com outros familiares e entidades de primeira linha que actuam ou passam a actuar junto da família e da criança, como escolas, equipamentos de saúde, etc. O diagnóstico efectuado por estes técnicos é depois revisto em reunião de comissão restrita, onde é deliberado o andamento dos processos, que pode implicar o arquivamento ou a aplicação de medida provisória, conforme a situação de perigo ou risco seja ou não confirmada. As funções destes técnicos passam ainda pelo acompanhamento dos menores e das famílias quando é aplicada medida, assim como por algum trabalho administrativo, como a elaboração de ofícios e documentos vários, passando ainda, por vezes, pelo contacto com tribunais e comparecimento nas audiências, assim como, pelos contactos com os parceiros das Comissões.

Os reforços técnicos surgem para colmatar a falta de tempo para a realização de diversas tarefas por parte dos outros técnicos, incluindo os gestores de casos. Falta de tempo, em grande parte derivada do facto de, em muitas das CPCJ, grande parte dos técnicos não estar a tempo inteiro nas Comissões, uma vez que, na sua maioria, os técnicos que trabalham nas Comissões são cooptados de outras instituições, onde exercem também a sua actividade profissional, a par do trabalho nas CPCJ. Assim, os reforços técnicos auxiliam os outros técnicos nos seus atendimentos, requerimentos diversos, respostas a tribunal, acompanhamento dos técnicos nas deslocações domiciliárias, entre outras funções.

Quanto às funções de presidente da Comissão, estas parecem ser consensuais nos discursos das entrevistadas, assentando num papel de gestor, tanto de recursos humanos como logísticos. Gestora de recursos humanos no sentido de fazer a mediação

com as parcerias e tentar canalizar técnicos para colaborarem com as Comissões, assim como gerir os técnicos disponíveis da melhor forma, de maneira a dar resposta às necessidades de acompanhamento dos processos, fazendo assim a triagem das sinalizações e a distribuição dos processos pelos técnicos gestores. Segundo as entrevistadas, cabe ainda ao presidente fazer cumprir todo o quadro legal inerente ao funcionamento das Comissões, bem como, de certa forma assumir um pouco a supervisão do acompanhamento dos casos. E coloca-se entre aspas a questão da supervisão, porque não se trata de efectiva supervisão de casos, mas sim de tentar acompanhar o andamento que os processos levam. São-lhe ainda atribuídas algumas tarefas administrativas, assim como ser o contacto e a ponte com as parcerias, com as comissões alargadas, passando ainda pela publicidade e divulgação do trabalho das Comissões.

Em relação à formação dos técnicos que compõem as equipas das comissões restritas das CPCJ de que fazem parte as entrevistadas, que devem, segundo o n.º 4 do artigo 20.º da Lei 147/99, ter uma composição interdisciplinar e interinstitucional, e sempre que possível, devem fazer dela parte técnicos das áreas do serviço social, psicologia, direito, educação e saúde. Verifica-se então, que todas possuem assistentes sociais (sendo essa também a condição para ter sido efectuada a entrevista), verifica-se também que à excepção da CPCJ do Cadaval, todas as outras contam com psicólogos, parecendo ser esta uma das formações com mais expressão em várias Comissões, a par de técnicos da área da educação, nomeadamente professores. Em relação à área da saúde e do direito, embora existam também técnicos destas áreas nestas Comissões (enfermeiros e médicos na área da saúde, e juristas e advogados na área do direito), algumas das Comissões referem não ser em número suficiente para o óptimo funcionamento da mesma. As várias formações atrás referidas parecem ser as mais comuns entre os técnicos que compõem as comissões restritas, no entanto algumas contam ainda com técnicos com outro tipo de formações, como gestão, sociologia, psicopedagogia e educólogo.

3.2 - Situações de risco e práticas de intervenção

Parece ser unânime entre as entrevistadas a opinião e percepção de que as *situações de risco* mais frequentes entre as sinalizações efectuadas dizem respeito a situações de negligência e/ou negligência grave, podendo esta situação dever-se, em

parte, ao facto de a negligência ser um dos tipos de situação de risco que abrange um maior número de problemáticas, que como já vimos, segundo Magalhães (2005:33), pode dizer respeito à não satisfação de cuidados básicos de higiene, alimentação, saúde, afecto, estimulação e apoio. Para as situações de negligência contribuem bastante, segundo as entrevistadas, a exposição a comportamentos desviantes, como o alcoolismo ou toxicod dependência por parte dos progenitores ou cuidadores, e o abandono temporário, entre outras situações. Duas das entrevistadas afirmam que as situações de negligência têm tendência para vir a aumentar, em parte devido à situação de crise económica que o país atravessa. O abandono e absentismo escolar parecem também ser situações frequentemente sinalizadas, sobretudo pelas escolas. As situações de mau trato emocional ou psicológico, apesar de, segundo as entrevistadas, poder surgir de forma mais isolada, quando se trata de situações de conflitos parentais, como a violência doméstica entre os progenitores, divórcios e disputas na regulação do poder parental, muitas vezes estão também associadas a outras situações de risco, como a negligência, o mau trato físico e abuso sexual, tal como refere Magalhães (2005:33-35). Até porque, tal como afirmam algumas das entrevistadas, muitas vezes as sinalizações que dizem respeito a conflitos parentais, quando é efectuada a avaliação diagnóstica da situação acabam por revelar outra panóplia de problemáticas.

As situações sinalizadas como mau trato físico e abuso sexual, relativamente às situações de risco anteriores, parecem, segundo a percepção das entrevistadas, assumir um menor protagonismo, embora estejam igualmente presentes.

Também Torres (2008:10-12), no estudo de diagnóstico às CPCJ afirmam que a negligência, maus tratos psicológicos, exposição a comportamentos desviantes e abandono escolar, estão entre as principais problemáticas detectadas nos processos instaurados ao longo do período 2001-2006, especialmente a negligência.

Convém ainda referir que as situações sinalizadas não têm necessariamente de corresponder à realidade das situações de risco, já que nem sempre as suspeitas são confirmadas.

Em sentido lato, a predominância é a negligência e a exposição a comportamento desviante. A negligência é, de facto, onde cai tudo. Desde a negligência muito grave, à menos grave, àquelas situações que não estão contempladas, ou que nós não conseguimos contemplar ao nível da categorização que a Comissão Nacional nos deu. Pronto, a negligência comporta tudo, quase tudo aquilo que nós não conseguimos encaixar em mais lado nenhum, mais a negligência e o resto das diversidades. As situações de exposição a comportamento desviante têm muita incidência na violência doméstica e nos conflitos da regulação do exercício das responsabilidades parentais, que já está regularizado pelo tribunal, ou se não está, está em vias de. A questão do conflito entre pais vem bater aí muito. Pronto, depois uma ou outra situação realmente relacionada com a

toxicod dependência, com a questão do alcoolismo, que às vezes é um bocadinho transversal. Não é, digamos, o mote que leva à sinalização, mas depois vamos fazer a avaliação da família e vemos que está lá. Eventualmente, prostituição, temos um caso ou outro. Aqui não é muito forte... pronto, estas são aquelas que se destacam mais. Depois a seguir temos os maus tratos físicos, os maus tratos psicológicos, lá está, os maus tratos psicológicos é uma vertente que está patente na maior parte das situações. (CPCJ #1)

No que toca à *intervenção* que os assistentes sociais levam a cabo no âmbito das CPCJ, verifica-se que estas estão bastante balizadas pela Lei de protecção de crianças e jovens em perigo (Lei n.º 147/99), de resto, como seria esperado.

Nas situações em que não existe perigo imediato, ou seja, onde não se aplica o artigo 91º da Lei 147/99 (referente aos procedimentos urgentes na ausência de consentimento), o procedimento consiste em, após feita a sinalização e instaurado o processo no âmbito da Comissão, os processos são distribuídos pelos técnicos gestores de processos, que irão dar seguimento ao processo. A fase seguinte consiste na convocação do pai, mãe, ou ambos, ou da pessoa que tiver a guarda de facto da criança, ou seja, da “pessoa que com ela vem assumindo, continuamente, as funções essenciais próprias de quem tem responsabilidades parentais” (artigo 5.º, alínea b), Lei 147/99), de modo a tentar obter o seu consentimento. Caso este não seja obtido o processo deverá ser remetido para tribunal. Após a obtenção do consentimento, o passo seguinte passa pela avaliação diagnóstica da situação, e tudo o que esta fase implica, que vai desde entrevistas com a família ou pessoa com guarda de facto da criança, visitas domiciliárias, contactos com entidades de primeira linha que actuam ou passam a actuar junto da criança e da família, como as escolas, centros de saúde, IPSS, entre outras, e que poderá durar até seis meses.

Mediante a avaliação diagnóstica efectuada, é discutido em comissão restrita qual o andamento a dar ao processo, podendo este, por um lado, passar pelo arquivamento do processo, caso a suspeitas de risco não se confirmem. De facto, segundo Torres (2008: 11), uma parte significativa dos processos instaurados não resulta em aplicação efectiva de medida por parte das CPCJ, sendo os processos arquivados na Comissão, ou, após a intervenção da CPCJ, remetidos a outras instâncias. Verificou-se que em 2006, por cada 100 processos instaurados, havia 25 processos arquivados liminarmente, valor que se manteve relativamente estável ao longo do período 2000-2006. Ou por outro lado, no caso de existir efectiva situação de risco, seja confirmada a necessidade de aplicação de medida de promoção dos direitos e protecção das crianças e jovens em perigo, e haja o consentimento necessário para tal, é definida qual a medida a aplicar em reunião de equipa restrita, mas em que o parecer e posição

do técnico ou técnicos que acompanharam o processo têm sempre obviamente uma importância acrescida para a decisão que irá ser tomada.

Essas medidas estão previstas no artigo 35.º da Lei 147/99, sendo compostas pelas medidas em meio natural de vida, que podem passar pelo apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar, confiança a pessoa idónea e apoio para autonomia de vida; e pelas medidas em regime de colocação, que podem ser o acolhimento familiar ou o acolhimento em instituição. O apoio junto dos pais, consiste em proporcionar à criança ou jovem apoio psicopedagógico e social, e quando necessário, ajuda económica (artigo 39.º da Lei 147/99). O apoio junto de outro familiar pressupõem a colocação da criança ou jovem sob a guarda de um familiar, que não os progenitores, com quem já resida ou a quem seja entregue, acompanhada de apoio psicopedagógico e social, e também, quando necessário, ajuda económica (artigo 40.º da Lei 147/99). A medida de confiança a pessoa idónea consiste na colocação da criança ou jovem sob a guarda de uma pessoa que não pertença à família, mas que tenha estabelecido um relação de afectividade recíproca com a criança ou jovem (artigo 43.º da Lei 147/99). O apoio para autonomia de vida, consiste em proporcionar directamente ao jovem com idade superior a 15 anos (ou inferior a esta quando se verifique que a situação aconselha a aplicação desta medida) apoio económico e acompanhamento psicopedagógico e social, com o objectivo de lhe proporcionar condições que lhe permitam, por si só, adquirir progressivamente autonomia de vida (artigo 45.º da Lei 147/99). A medida de acolhimento familiar, consiste na atribuição da confiança da criança ou jovem a família ou pessoa singular, habilitadas para o efeito, com o objectivo a integrar em meio familiar e prestar cuidados adequados às suas necessidades, bem-estar e educação necessária ao seu desenvolvimento integral (artigo 46.º da Lei 147/99). Por fim, o acolhimento em instituição, é uma medida que consiste na colocação da criança ou jovem aos cuidados de uma entidade que disponha de instalações e equipamento de acolhimento permanente, assim como de uma equipa técnica que lhes garantam os cuidados adequados às suas necessidades e lhes proporcionem condições que permitam a sua educação, bem-estar e desenvolvimento integral (artigo 49.º da Lei 147/99).

Todas as entrevistadas referiram que as medidas que mais são aplicadas são as medidas em meio natural de vida, principalmente o apoio junto dos pais, sendo sempre o objectivo principal das Comissões trabalhar junto das famílias, criando as condições necessárias ao menor, de maneira a que a situação de risco seja superada, e que a criança ou jovem possam permanecer no seio familiar. Os apoios normalmente são

accionados de forma indirecta, ou seja, a Comissão encaminha as crianças e as famílias, por exemplo, para apoio psicológico, terapia familiar, apoio económico, acesso a serviços de educação e saúde, entre outros.

As medidas são aplicadas de forma sucessiva, ou seja, quando o apoio junto dos pais não é possível ou não foi concretizado, as medidas a aplicar passam pelo apoio junto de outros familiares ou pessoa idónea, verificando-se também frequentemente este tipo de medidas. A medida de apoio para autonomia de vida apenas foi referida por uma das entrevistadas, e dizendo respeito apenas a dois casos, percebendo-se assim que, pelo menos nas CPCJ abordadas, esta não será uma medida aplicada frequentemente.

Cada vez mais, é o que a lei prevê e é o que nós tentamos. Pronto, sempre que possível a medida junto de pais, que é cerca de 90% dos nossos processos. Depois junto a um familiar, o que já também temos vários processos de crianças que estão com os avós, com os tios. Pronto, depois vêm as pessoas idóneas. (...) uma pessoa idónea que está próxima da criança, com quem ela tem relação, como neste processo, neste caso era a ama, e só por fim mesmo a... nós pronto, também temos algumas autonomias de vida. Pronto, jovens com mais de 15, 16 anos, e que já têm capacidade para se autonomizar, agora temos prai duas, não é assim uma medida que se aplique muito. E por fim a institucionalização, num caso que seja complicado, não é? (CPCJ #2)

As medidas em meio natural de vida surgem então, com mais frequência, relativamente às medidas em regime de colocação. Assim o refere também Torres (2008: 11) quando diz que “a esmagadora maioria das medidas implementadas pelas CPCJ é o apoio em meio natural de vida, categoria em que prevalece o apoio junto dos pais”. O acolhimento em instituição, tal como refere a totalidade das entrevistadas só é aplicado em último caso, em situações muito graves, e quando não se vislumbra outra alternativa viável.

A outra medida em regime de colocação, nomeadamente o acolhimento familiar, não é apontada por nenhuma das entrevistadas, sendo apenas referido por uma das entrevistadas que esta medida praticamente não existe, dando a entender que a o processo de avaliação e selecção das famílias não está a ser levado a cabo pelas entidades a quem competem essas funções.

E: Claro. E secalhar só mesmo em último caso é que partem para a institucionalização, não é? Só em último caso... e: Sim, sim, são situações muito graves e que as... requer que se esgote todas as outras possíveis, porque retirar uma criança de uma família é sempre uma situação muito dolorosa, quer para a criança, quer para a própria família, independentemente dos motivos que, que... E: Da sinalização, não é? e: Exactamente, que nos leva a tomar uma atitude dessas, pronto. Mas também quando existe é porque também não existe outra alternativa, quando são situações realmente de uma gravidade extrema e que põe em risco a vida da criança, não é? E aí, não havendo ninguém que possa ficar com ela, claro que nós enquanto Estado temos que assegurar essa protecção. E: Mas são poucos os casos? e: Sim, não são muito representativos em relação a outro tipo de medidas, não é? Existem mas não são, o que mais acontece, não é? Mas as medidas de apoio

junto dos pais, de outros familiares ou de pessoa idónea, de facto é o que mais se aplica, mas sobretudo junto dos pais. (CPCJ #3)

Todas estas medidas normalmente são de índole temporária, visando que, como já foi dito, as famílias ou pessoas que tenham a guarda de facto da criança ou jovem possam ser ajudadas a ultrapassar os problemas que levaram à sinalização, e possam dispor das condições para cuidar do menor. Assim, tal como está disposto pelo n.º 2 do artigo 60.º da Lei 147/99, as medidas em meio natural de vida não podem ser superiores a 12 meses, ou 18 meses se o interesse da criança ou jovem o aconselhar, desde que se mantenham os consentimentos e acordos legalmente exigidos. E no caso das medidas de colocação, estas têm a duração estabelecida no acordo ou na decisão judicial (artigo 61.º da Lei 147/99). De qualquer forma, tal como está estabelecido no artigo 62.º da Lei 147/99 o período de revisão das medidas nunca pode ser superior a 6 meses, podendo a revisão determinar a cessação da medida, a substituição da medida por uma mais adequada, a continuação ou prorrogação da execução da medida, a verificação das condições de execução da medida ou a comunicação à Segurança Social da verificação dos requisitos da adopção. A cessação da medida é feita sempre que a sua continuação seja desnecessária.

Como também já referimos, por vezes as Comissões podem ter que actuar em situações de emergência, em que existe perigo iminente para a vida ou integridade física da criança ou jovem, e haja oposição do poder paternal ou de quem tenha a guarda de facto, não existindo assim consentimento por parte daqueles (artigo 91.º da Lei 147/99). As comissões ou outra das entidades referidos no artigo 7.º da Lei 147/99 têm, nestes casos, a obrigação de tomar as medidas adequadas à protecção imediato do menor, solicitando a intervenção do tribunal ou das entidades policiais. Estas têm então, de dar conhecimento da situação ao Ministério Público, e retirar as crianças e jovens, muitas vezes com a ajuda das Comissões, do perigo imediato, assegurando a sua protecção. O tribunal dispõe depois, tal como previsto no n.º 1 do artigo 92.º da Lei 147/99 de 48 horas para proferir uma decisão provisória, podendo aplicar, assim, qualquer uma das medidas previstas no artigo 35.º da Lei 147/99. As CPCJ, podem, a par de outras entidades, ser incumbidas da aplicação destas medidas provisórias. As medidas provisórias, como prevê o artigo 37.º da lei 147/99 não podem ter uma duração superior a 6 meses, sendo que, ao fim deste tempo são obrigatoriamente revistas, ao abrigo do artigo 62.º da lei 147/99.

3.3 - Dificuldades na tomada de decisões: questões, problemas e dilemas éticos

Quando questionadas sobre a ocorrência de *dificuldades em decidir qual o tipo de intervenção* mais indicado perante as situações de risco que se apresentam na sua prática profissional, ou sobre o tipo de medidas a aplicar, todas as assistentes sociais entrevistadas referiram já ter sentido várias vezes dificuldades a esse nível.

Quando as sinalizações se confirmam e é necessária a aplicação de uma medida, seja ela em meio natural de vida ou em regime de colocação, são sempre activadas *questões de ordem ética*, mesmo que a decisão a tomar não assuma grande, ou mesmo nenhuma dificuldade, já que as questões éticas dizem respeito a todas as situações em que se verifica algum conteúdo ético (Banks, 2006:12). E efectivamente, o acto de aplicar ou não alguma medida, já possui algum conteúdo ético, uma vez que o profissional, à partida, quando age, ou mesmo quando não o faz, está a optar pelo que pensa ser o mais correcto para aquela situação (Rhodes, 1991: 2-3), o que só por si já é uma questão ética.

A aplicação de medidas em meio natural de vida, principalmente o apoio junto dos pais, quando se julga ser a melhor medida a aplicar, envolve decisões que, apesar de terem conteúdo ético, são menos problemáticas e mais fáceis de tomar por parte do assistente social e da comissão restrita, já que não é necessário interferir de forma tão violenta na vida da criança e no funcionamento da família. O mesmo acontece, tal como refere uma das entrevistadas, quando os progenitores, ou quem tem a guarda de facto da criança, reconhecem que, de facto, existe um problema que tem de ser resolvido.

É sempre difícil. Claro que aplicar uma medida de apoio junto dos pais, pronto, é uma coisa que é mais comum, portanto não... agora, claro que quando se trata de uma medida em que é necessário retirar do seu meio natural de vida é sempre uma... pelo menos para mim, é sempre complicado, porque a pessoa quer ter mesmo a certeza absoluta que aquilo que está a fazer é aquilo que está correcto, e que, de facto, aquilo que está a fazer vai realmente ao encontro do interesse superior daquela criança. (CPCJ #3)

E: Ia-lhe perguntar agora se já passou por situações em que teve, ou em que a equipa sentiu dificuldades em decidir qual o tipo de intervenções a... e: Muitas vezes (...) Depois, sobretudo outras situações em que as mães que reconhecem o problema, vêm com outra postura, pronto, e aí já não temos tanta dificuldade (...) (CPCJ #1)

Por outro lado, os assistentes sociais que exercem funções em CPCJ, passam muitas vezes por angústias provenientes de indecisões e dificuldades em escolher qual o caminho mais correcto ou mais indicado a seguir. Isto acontece, tanto porque sabem, ou têm relativamente a certeza sobre a opção ou a decisão mais correcta a ser tomada, mas não deixa de ser difícil de tomá-la devido às consequências que poderá ter, ou porque,

por outro lado, vêm-se perante várias alternativas diferentes e sentem dificuldade em decidir qual delas a mais indicada para a situação que se lhes apresenta. Ora, estas dificuldades, podem ser analisadas pela perspectiva da ética, podendo os assistentes sociais estar, então, perante *problemas éticos* no primeiro caso (Banks, 2006:12), e *dilemas éticos* no segundo (Dolgoff e tal, 2005: 6; Banks, 2006: 13).

Os problemas e dilemas éticos, ou com conteúdo ético, podem então surgir, quer em situações onde tenham que ser aplicadas medidas, quer relativamente à decisão sobre o arquivamento de um processo, e a consequente não-intervenção que isso implica, o que pode também deixar os técnicos na dúvida sobre se a situação de risco de facto não existe, se cessou, ou sobre o seu eventual ressurgimento no futuro.

É muito complicado e sei lá, acontece, mesmo noutro tipo de medidas, mesmo no arquivamento de processos, às vezes tenho dúvidas, não é? Se realmente se vai arquivar, se vai... (...) Se é uma situação que não se vai repetir, não é? Ou se estou a avaliar bem a situação... às vezes a pessoa tem dúvidas e é bom que tenha, não é? Mas por isso é que somos uma equipa, e ninguém decide sozinho, é uma das vantagens, assim pelo menos se eu estiver errada pode ser que alguma das colegas tenha mais lucidez e me consiga chamar à razão. (CPCJ #3)

Quando a situação requer a aplicação de medidas, a dificuldade assenta na escolha da medida mais correcta e que trará maiores benefícios à criança ou jovem a curto/médio/longo-prazo, ou por vezes, assentando também na dificuldade e hesitação em aplicar essa medida, mesmo existindo a certeza de que provavelmente será a melhor opção a longo-prazo, mas que a curto/ médio-prazo pode trazer complicações para a criança ou jovem e para o seu relacionamento com a família.

Por vezes, surgem também dificuldades em decidir quais as medidas em meio natural de vida que são possíveis de aplicar, e qual a que melhor se adequa melhor ao caso em questão. E sobretudo, segundo afirmam muitas das entrevistadas, são ainda mais evidentes quando é necessário decidir entre a aplicação de uma medida em meio natural de vida, ou uma medida de colocação, nomeadamente o acolhimento em instituição, porque como vimos, o acolhimento familiar raramente ou nunca, aparece como opção viável. Estes constrangimentos poderão ter a ver, como refere Torres (2008: 16) com a inexistência de procedimentos standardizados e de orientações precisas sobre as medidas a aplicar para cada situação, gerando assim insegurança nas decisões e, porventura, erros de decisão com consequências nefastas para as crianças e jovens.

E aqui a dúvida, a dúvida na tomada de decisão era a institucionalização dos meninos enquanto os pais recuperam, se reabilitam e se organizam e resolvem este problema. Ou por outro lado aplica-se uma medida, então e se se aplicar medida aplica-se medida junto de quem? Ou vamos manter a avaliação

diagnostica sem medida, e vamos investigar os agregados da família para ver... está a ver? Já tínhamos aqui três hipóteses em que temos que decidir por uma delas. Mas todas elas têm riscos, não é? (CPCJ #2)

Eu acho que é uma das questões que são difíceis profissionalmente gerir neste trabalho, nesta intervenção das Comissões de Protecção, é exactamente essa angústia, não é? Nós temos em cima, o peso de saber que aquela decisão pode mudar, para melhor ou para pior, a vida de uma criança, não é? Nós estamos a decidir sobre a vida de uma criança, e essa decisão pode fazer toda a diferença. Toda a diferença quer para um lado, quer para o outro, não é? Embora nós, a tentativa é que a decisão seja sempre no caminho melhor, mas depois mais tarde às vezes percebemos que... que não foi. Não que nós tivéssemos alternativa de decisão, não foi, por outras circunstâncias, até já exteriores à decisão. Mas isso provoca muita angústia, não é? E provoca angústia porque o momento de institucionalizar uma criança, de acolher, é sempre dramático para aquela criança. É sempre dramático, é sempre traumatizante, e portanto nós sabemos isso, não é? Sabemos que é sempre um momento de grande sofrimento para aquele miúdo. (CPCJ #4)

Os problemas e dilemas éticos podem estar associados a questões directamente relacionadas com a prestação de serviços do assistente social, ou seja, com constrangimentos directamente associados à relação que se estabelece entre o profissional e as crianças e famílias (Reamer, 2006: 87)

Através da análise do discurso das assistentes sociais entrevistadas, foi possível descortinar vários constrangimentos na tomada de decisões a este nível. A situação mais comum, segundo as entrevistadas, diz respeito à necessidade que por vezes existe em não respeitar a *auto-determinação* do utente, que neste caso é a criança ou o jovem, assumindo assim uma atitude *paternalista* para com ele, porque se pensa que não está em condições para tomar as suas próprias decisões, ou porque pensa que a sua decisão não será a melhor para o seu bem-estar (Reamer, 1994: 204-206 e 2006: 98-113; Dolgoff *et al*, 2005: 105-110). Isto acontece sobretudo em situações de conflito parental, separação ou divórcio, em que a regulação do poder paternal não está definida, e em que o menor pretende ficar com um dos progenitores, apesar de a Comissão não considerar ser essa a melhor opção. Assim como acontece também, frequentemente, em situações em que a Comissão aplica, ou pretende aplicar a medida de acolhimento em instituição e essa não é a vontade da criança ou jovem. Em todo o caso, as entrevistadas referem que atribuem sempre importância e têm sempre em conta a vontade da criança, não querendo dizer que acabem sempre por tomar a decisão no sentido da vontade desta.

Obviamente que nestas situações surge a questão da não oposição da criança ou jovem com idade igual ou superior a 12 anos (artigo 10.º da Lei 147/99), e de certo modo também a questão do consentimento dos pais, representante legal ou pessoa que tenha a guarda de facto (artigo 9.º da Lei 147/99), porque apesar de o utente, neste caso,

ser considerado a criança ou jovem, também tem sempre um grande peso nas decisões o consentimento dos progenitores, representante legal ou pessoa com a guarda de facto.

Um dos recursos a estas situações é recorrer aos tribunais, que ficam depois encarregues de tomar as decisões e intervir sem os consentimentos (artigo 11.º, alíneas b) e c) da Lei 147/99), sendo que, outra das opções é trabalhar juntos do pais ou outros representantes legais para tentar que estes percebam qual a melhor opção para o interesse da criança, e principalmente, quando é a criança a opor-se, trabalhar junto desta de forma a tentar chamá-la à razão.

Eu acho que... Nós temos, a partir dos doze anos nós temos que ouvir a criança, não é? (...) E com os mais pequeninos fazemo-lo. É assim, eu não sei... não sei se nós temos sempre, se seguimos sempre aquilo que a criança nos diz. Ouvimo-la, é certo, mas muitas vezes acabamos por fazer aquilo que achamos que é melhor. Também às vezes não queremos sobrecarregar a criança com essa decisão, não vamos dizer: “olha queres ficar com a mãe ou com o pai?”, pronto tentamos perceber como é que ela se sente com cada um deles, mas depois quando tomamos a decisão acabamos por pesar várias coisas, e o que a criança disse é uma dessas coisas que nós pesamos. (CPCJ #5)

Não tendo doze anos... creio que é por algum motivo que a lei põe os doze anos, não é? É ali uma idade de algum entendimento em relação às coisas. Porque eu acho que as crianças por vezes querem ficar com este, com aquele ou com o outro, porque têm ali algum tipo de aliança, ou porque muitas vezes, principalmente os adolescentes, querem determinadas coisas, e o progenitor para conseguir a aliança dá, e o adolescente fala. Pronto, isso não quer dizer que é o melhor para ele, não quer dizer que seja esse o interesse superior da criança. Pronto, mas isso também é preciso que existam informações credíveis e que justifiquem ir contra a vontade da criança, porque no meu entender, a vontade da criança tem que ser sempre tida em conta. (CPCJ #3)

Outra das situações que pode despoletar problemas e dilemas de ordem ética, que muitas das entrevistadas referem, são as situações em que, de alguma forma, os *valores pessoais* e as emoções dos assistentes sociais entram em conflito com os seus deveres e valores profissionais (Reamer, 2006: 115-120), dificultando-lhes a tomada de decisão.

Isto acontece, segundo as entrevistadas, devido a várias razões. Os casos e processos com que se deparam, muitas vezes, dizem respeito a situações extremamente pesadas e violentas e que envolvem necessariamente menores, o que por si só acarreta uma grande carga emocional, e até mesmo sentimentos de revolta, para quem lida com este tipo de problemáticas. Isto para além de os assistentes sociais e respectivas equipas saberem que as decisões que tomam vão ter consequências na vida das crianças e jovens, podendo estas nem sempre ser positivas. Sendo que, por vezes acaba por ser necessário levar o trabalho para casa, ou seja, por vezes acontece, os técnicos, depois de terem saído do seu horário de expediente, continuarem a pensar e a remoer sobre as

situações, e continuarem por vezes angustiados ao reflectir sobre as decisões que tomaram e as suas consequências. Também o facto, referido por uma das entrevistadas, de as próprias técnicas terem família e filhos, pode agravar ainda mais essa carga emocional, porque acabam muitas vezes por rever os filhos nas crianças e jovens com que lidam, e até mesmo rever-se a si próprias na pele dos pais dessas crianças, sendo por vezes difícil manter o distanciamento e fronteiras profissionais necessários.

Assim, é também referido a este respeito, que é mais fácil reflectir e tomar as decisões quando não se está directamente envolvido nelas, ou seja, provavelmente é mais fácil para os técnicos que não são gestores de determinado processo, ou de determinado caso, opinarem relativamente ao mesmo, já que não lidam directamente com as pessoas e com a situação em questão.

e: Eu acho que este é o problema das comissões neste momento. Politicamente a decisão é a família, no terreno os técnicos... nós somos pessoas, somos mães, somos pais, somos. (...) Lembro-me de pensar... até porque entretanto tive um filho pequeno, lembro-me de pensar, em como às vezes estava no atendimento, a olhar para a cara dos miúdos e ver alguns olhos muito tristes, miúdos pequenos, tipo seis, sete, oito, nove dez, e dizer: -“Epa como é que é possível uma criança ter uns olhos tão tristes?” E isto já mexia muito comigo. Na altura tornou-se muito difícil, quando sai foi a melhor coisa que me aconteceu. Portanto, eu concordo que, se por um lado ao fim de uns anos a pessoa tem muito mais conhecimentos, por outro lado acho que, pessoalmente, para mim... há pessoas que dizem que conseguem aguentar e... eu considero que, pessoalmente, não fazer percursos muito longos nas CPCJ, emocionalmente para mim, é importante. (...) Se eu acho que não devemos estar completamente alheias ao sentido do outro, também não podemos estar no lugar do outro, porque senão, então, a nossa decisão também não é profissionalmente, secalhar, a mais adequada. Há que haver aqui... e é isto que quando estamos demasiado tempo, falha, quando estamos muito pouco tempo também às vezes temos... não é? (CPCJ #6)

E é curioso que os colegas que estão envolvidos no processo às vezes têm alguma dificuldade em se distanciar. E às vezes pensam: -“Ah porque não sei quê, a criança... mas também coitados dos pais”. E quem não está a intervir directo no processo tem mais facilidade em alertar: -“ Pois, mas calma, nós não estamos aqui para defender o interesse dos pais, nós estamos aqui para defender o superior interesse da criança”. E é mais fácil para quem não está directamente envolvido. Eu costumo dizer que é mais fácil nós tomarmos decisões sobre processos em que nós não atendemos as pessoas, mesmo que seja só dar alguma informação, do que quando nós estamos mais envolvidos. (CPCJ #2)

No entanto, é também referido que esse conflito entre os valores pessoais e os profissionais nem sempre está presente. Isto porque, como refere uma das entrevistadas, não estão envolvidas, pelo menos directamente, situações de gestão de recursos económicos; ou também porque, como refere outra das entrevistadas, se for recolhida toda a informação necessária, e apurados todos os factos, vai atenuar a pressão do assistente social na tomada das decisões.

Portanto os valores não entram muito em choque. Como não lidamos com questões económicas não... às vezes o choque maior é quando tem que se ponderar a questão económica, o funcionamento geral até das

instituições, que é a realidade que eu conheço, não é? Que tem uma engrenagem, que tem que funcionar e tem que haver recursos, e portanto, às vezes tem que se ir buscar os recursos às participações dos utentes. E a gente às vezes sente que as pessoas têm algumas dificuldades, mas por outro lado a instituição também precisa e não sei quê, tem que se contrabalançar. (CPCJ #2)

Às vezes acontece, mas não é o mais frequente, não é o mais frequente... primeiro temos que ter a certeza que estamos a fazer tudo o que é possível. Tendo essa certeza depois secalhar os conflitos desanuviam-se um bocadinho, não é? Digamos. Quando se sabe que foram dados todos os factos necessários para a evolução de uma situação, depois é mais fácil uma decisão. (CPCJ #7)

Por vezes ocorrem também situações em que se verifica, de certo modo, uma *competição entre lealdades*, ou *conflitos de interesse*, acontecendo, por exemplo, quando diferentes pessoas reclamam pela lealdade do assistente social, ou quando o assistente social representa os interesses da instituição e do utente ao mesmo tempo, podendo estes entrar em conflito, o que traz obviamente dificuldades quando chega a hora de tomar a decisão, ou dar o parecer que vai influenciar a decisão da equipa (Dolgoff *et al*, 2005: 139-141; Reamer, 2006: 103-108).

De facto, tal como afirmam algumas das entrevistadas, ambas as situações descritas acima por vezes acabam por acontecer. Em situações de conflito parental e conflitos pela guarda da criança, muitas vezes os progenitores tentam reclamar para si a lealdade do assistente social e denegrir a imagem do progenitor com que estão em conflito, mesmo que as situações que relatem não correspondam totalmente à realidade, levando assim, a que o assistente social possa acabar por se aliar a um dos progenitores, mesmo que não esteja realmente consciente de que o está a fazer. O mesmo pode acontecer relativamente à criança ou jovem, quando um ou os dois progenitores tentam ganhar a aliança com a criança, por vezes aliciando-os com bens materiais ou com permissividades. Nestes casos os técnicos tentam perceber a relação que a criança ou jovem possui com cada um dos progenitores, distanciando-se da questão sobre qual deles o menor gosta mais, ou com qual deles gostaria de ficar.

Claro, sim, porque estamos a falar de famílias, não é? E todos nós fazemos parte de alguma família, e então tenho sempre, tenho consciência que tenho medo de estar a tirar partido... do pai... às vezes há alianças muito grandes junto dos progenitores, e tenho medo às vezes de estar, de poder estar, a aliar-me a um ou a aliar-me a outro. As alianças é uma situação muito complicada, porque nós temos o menor e depois... (CPCJ #3)

Sim, dificulta sim. E nós depois tentamos, enfim, ver... geralmente ai falamos sempre com as crianças à parte, sem lhes perguntar se querem estar com a mãe ou com o pai, mas tentamos perguntar como é que é com um e como é que é com o outro para perceber um bocadinho. E depois tentamos decidir, enfim, tentamos que seja a decisão melhor possível, mas às vezes nesses processos a confusão é muita, porque pronto, o conflito entre as pessoas é muito, e os miúdos também são muito manipulados. E nós já tivemos, às vezes, falámos com a criança e vemos que nos está a dizer aquilo que queremos ouvir, ou aquilo que o progenitor... (CPCJ #5)

As competições de lealdades também podem acabar por opor os interesses dos pais ou pessoa com a guarda de facto, aos interesses da criança ou jovem, encontrando-se o assistente social no meio deste conflito de interesses. Isto porque, como já vimos, os valores pessoais do assistente social também podem entrar em jogo, podendo este acabar por se sentir demasiado solidário com os pais, dando-lhes mais oportunidades e mais margem de manobra do que seria suposto, acabando por deixar, entre aspas, para segundo plano o superior interesse da criança, mesmo não sendo de forma intencional.

Agora há outras situações em que nós sem querer, ou por querer, acabamos por olhar um bocadinho mais, e dar mais oportunidade aos pais do que propriamente às crianças, e isso é um risco. Nós tentamo-nos distanciar disso, mas acabamos às vezes por cair nisso. Isto sobretudo nas crianças mais pequeninas, porque nas mais velhas depois também pensamos assim: -“O que é que as espera do outro lado?” (CPCJ #1)

É difícil... Porque é uma pessoa que tem sido super-correcta connosco e nós vemos que tem feito um esforço para arranjar condições para o filho. Agora, nós temos consciência que ele, por si só, não consegue manter o apoio junto de pais, por exemplo. Porque ele tem de trabalhar, para trabalhar não pode tomar conta deles, os horários não são compatíveis, por exemplo, com uma creche. Nem ele quando vem do trabalho tem capacidade para depois lhes dar banho, dar comida, para fazer comida, para... não tem, portanto essa hipótese não se pode colocar. Mas ao mesmo tempo custa-nos imenso ir dizer a este indivíduo que temos que lhe retirar o filho e colocá-lo numa instituição. (CPCJ #2)

Como foi também referido, acontecem ainda situações em que o assistente social se vê numa competição de lealdades ou de interesses, em que tem a obrigação, por um lado, de zelar pelo bem-estar das crianças e jovens intervencionados, mas por outro tem que zelar também pela imagem da instituição a que pertence, principalmente da CPCJ, mas também da instituição à qual está cooptado. É então referido a este respeito, por duas entrevistadas, o receio das consequências que as suas acções e decisões possam ter, devido à presença iminente da comunicação social.

-“Pois, mas colegas não se esqueçam que nós temos o processo em Comissão, estamos a acompanhar o processo, imaginem que acontece alguma coisa a estas crianças, que há alguma negligência que os põe mesmo em perigo, e isto vai para a comunicação social, e nós que tínhamos dito que acompanhávamos e depois cai-nos tudo em cima”, que isto é mesmo assim. (...) Nós, claro que é sempre no superior interesse da criança, mas nós também temos que salvaguardar a posição da Comissão, não é? Também temos que ter esse aspecto em atenção, e pensar que pode acontecer qualquer coisa e depois (...) (CPCJ #2)

A última questão em que problemas ou dilemas com conteúdo ético, directamente relacionados com a prestação de serviços dos assistentes sociais que trabalham em CPCJ, possam estar presentes, tem a ver, segundo as entrevistadas, com a *confidencialidade e privacidade* (Reamer, 1994: 87-96 e 2006:204; Dolgoff *et al*, 2005: 75-82). O direito à privacidade das crianças e jovens está inclusive prevista num dos princípios orientadores da intervenção das CPCJ, nomeadamente no artigo 4.º, alínea b) da Lei 147/99.

Apesar de as questões da confidencialidade e privacidade serem referidas pelas entrevistadas, estas afirmam nunca ter sentido grandes problemas a esse nível, quando está em jogo algum tipo de decisão, já que é sempre comunicado tanto às crianças e jovens, como aos seus progenitores, representantes legais ou pessoas com a sua guarda de facto, quais os intervenientes no processo e a quem será comunicada a informação que for revelada no andamento do processo, já que, relembra-se, as decisões referentes à aplicação de medidas ou arquivamentos são tomadas em reunião de equipa de comissão restrita. As entrevistadas referem também, que, eventualmente, quando a criança ou jovem revelam algo sobre potenciais maus tratos ou situações de risco, as técnicas têm estratégias e maneiras de averiguar se a situação se confirma, e de confrontar as pessoas visadas, sem no entanto pôr em causa a segurança da criança, ou mesmo sem que a criança, de alguma forma, assuma a culpa das potenciais consequências da informação que revelou.

Já aconteceu com... a questão da confidencialidade é muito... quando ela o faz em direcção a mim, eu apresento-me sempre à criança como sendo parte da Comissão, portanto, isto em relação aos colegas não se põe tanto. Porque ela sabe que eu não decido sozinha e que tenho que... (...) Depois em relação aos pais é um bocadinho o trabalho com eles, não directamente, mas também há formas de perceber se, de facto, a situação que a criança relatou é ou não verídica, sem a colocar em causa. (...) São situações sempre delicadas, sim, e é preciso sempre ter um cuidado extra quando se aborda a questão com os pais, mas existem formas de poder verificar alguns factos sem colocar em causa a criança. E se for uma situação extrema em que, de facto, isso se verifique, também não podemos estar a pensar se vamos ferir os sentimentos dos pais ou não, temos que pôr a criança em primeiro lugar, e portanto, não se põe de modo algum... (CPCJ #7)

Para além dos problemas e dilemas com conteúdo ético directamente relacionados com a prestação de serviços, existem ainda os constrangimentos indirectos da prática, que estão mais relacionados com questões organizacionais, com a legislação e políticas sociais (Reamer, 2006: 123).

Um desses conjuntos de constrangimentos na tomada de decisões diz respeito à *relação entre colegas*, que podem então ser também conotados com problemas e dilemas de ordem ética (Dolgoff *et al*, 2005: 138-15; Reamer, 2004: 207 e 2006: 151-154). Os aspectos mais referidos a este nível prendem-se com a questão do trabalho multidisciplinar ou interdisciplinar, que consiste em equipas de trabalho que detêm profissionais com formações diferentes, a trabalhar na mesma área, neste caso no mesmo serviço, em que existe uma partilha de informação, e onde os profissionais acabam por assumir papéis normalmente associados a outros grupos profissionais (Banks, 2004: 128; Banks, 2001:113-114). Como já foi também referido, o artigo 20.º

da Lei 147/99 referente à composição da comissão restrita das CPCJ, no seu ponto 4 refere precisamente que os membros da comissão restrita devem ser escolhidos de forma a que esta possua uma composição interdisciplinar e interinstitucional.

A opinião mais geral entre as entrevistadas é que o trabalho multidisciplinar ou interdisciplinar é sempre uma mais-valia para a comissão restrita, porque várias opiniões, várias visões, várias formações trabalham, reflectem e procuram soluções sobre um mesmo caso, com um mesmo objectivo em vista. O que proporciona, segundo os entrevistados, mais opções de decisão e intervenção, bem como decisões mais completas e mais rápidas. As relações profissionais acabam também por se tornar em relações de amizade, o que acaba por facilitar, na opinião de algumas entrevistadas, a relação profissional e o entendimento entre os colegas no que toca ao trabalho em equipa.

Não, eu acho que facilita, ajuda, ajuda imenso ter várias visões sobre a mesma... o mesmo caso, o mesmo processo. Ou seja, só tem a beneficiar se o trabalho for feito desta forma, porque ninguém sabe tudo, ninguém sozinho consegue fazer sempre bem, portanto eu acho que mais em questões de família, da vida das pessoas, e que nós tomamos decisões, embora, claro, tomar decisões que são sempre... não é comandados, mas em conjunto com a família, mas são sempre decisões. E ainda bem que existem sempre várias cabeças a pensarem e cabeças de várias áreas, porque... (...) Que têm a perspectiva diferente da saúde, a perspectiva do serviço social, e os psicólogos têm mais-valias que os outros profissionais não têm, e ainda bem que é assim e ainda bem que se trabalha assim, porque também não estou a ver como é que seria de outra forma, porque não beneficiaria ninguém, acho eu. (CPCJ #3)

Nós temos aqui uma vantagem muito grande, é que a equipa funciona mesmo como equipa. As pessoas respeitam-se muito como pessoas. Já criámos aqui uma relação de amizade, as pessoas dão-se bem, interessam-se mesmo... (...) Facilita, e há um respeito muito grande pelas opiniões de cada um. (CPCJ #3)

Apesar de a maioria, ou a totalidade das entrevistadas achar que o trabalho em equipa acaba por ser importante e enriquecedor, existe também a opinião, relativamente abrangente, de que por vezes também é complicado chegar a consensos entre os membros que compõem a equipa. Há quem aponte como razão a dificuldade que existe por vezes em ultrapassar as linguagens e metodologias específicas de cada formação, há quem afirme que a tradição de trabalho em equipa é ainda muito recente, não funcionando ainda como deveria.

Há diferenças de linguagem, não é? Nas próprias metodologias de serviço social, ou de psicologia, ou de medicina, são diferentes, mas depois cabe a cada um conseguir ultrapassar essas diferenças, não é? Poder adequar a linguagem... (CPCJ #7)

Eu acho que nós temos muito pouca experiência de trabalho com, em equipa, somos muito novos nisto, primeiro. Logo dai parece-me que advêm muitas dificuldades, que é não sabermos trabalhar muito bem em equipa. Nós andamos a dar muitos passos, já há uns anos, melhorou-se bastante. Desde que eu comecei a trabalhar, até hoje, estou sempre a refilar mas noto uma evolução, sem dúvida. Mas acho que ainda temos um longo percurso a fazer. (...) porque às vezes as discussões são meramente discussões sobre o sexo dos

anjos. Porque se pretende, de alguma forma, criar atrito. Porque o trabalho em equipa é difícil, eu sempre ouvi que era, e considero que é, porque é preciso saber aceitar a opinião do outro, sem que ela nos seja colocada de certas maneiras, não é? Agora, se me perguntar pelas diferentes opiniões. Sem dúvida que elas são muitas vezes complementares e muitas vezes coisas que nós nunca teríamos... (...) Se eu acho que ele é muito importante, acho. Acho que depois, às vezes, é conseguirmos conciliar isto, sem, de facto, chegarmos a picardias e ao... é esse o grande problema. Agora que ele é enriquecedor, não tenho dúvidas, descobrimos sempre muitas coisas, até porque é assim... (...) Agora, como é que essa informação é, às vezes, utilizada, já é diferente, não é? Ou como a conseguimos no trabalho em equipa, dar-lhe a volta no sentido de ela ser útil. (CPCJ #6)

Algumas das razões apontadas para tais dificuldades, prendem-se essencialmente com a questão da rotatividade, de resto expressa no artigo 26.º da Lei 147/99, que refere que os técnicos são designados por períodos de dois anos, renováveis, mas não podendo exceder os seis anos consecutivos. Isto, segundo algumas das entrevistadas acaba, por vezes, por dificultar o trabalho e conseqüentemente as decisões, uma vez que os técnicos muitas vezes, quando acaba o seu período de dois anos muitas vezes não renovam com a CPCJ, quando não o fazem nem sempre substituídos, ou quando o são, por vezes são cooptadas pessoas com pouca ou nenhuma experiência na área, e com perfil pouco adequado para este tipo de trabalho.

e: Olhe, uma dificuldade é o facto de as pessoas estarem aqui... depende muito da actividade dos técnicos. Portanto, os técnicos estão aqui, eles estão aqui destacados pelas instituições, e às vezes a instituição chega aqui e diz-nos: - “Olhe já não dá, eu atribui novas funções, tem que sair.” E vem um técnico novo. Pronto, ou a instituição substitui, ou até já houve casos em que chega aqui e diz: -“ Realmente agora não consigo, não tenho ninguém para disponibilizar.” Pronto, então vamos tentar arranjar técnicos de outra instituição, e este entra e sai... por acaso na nossa situação tem havido uma grande rotatividade que dificulta, porque a pessoa chega aqui e não... E: Não está dentro do assunto, não é? e: Também se pode abster. Pronto, já tivemos situações em que a pessoa sente que não está bem por dentro, abstém-se. Mas não há dúvida de que quanto mais experientes forem as pessoas, quanto mais informadas estiverem, quanto melhor conhecerem a lei e o sistema, a maneira como funcionam as coisas aqui, no tribunal, mais correctas são as decisões. (CPCJ #5)

Depois, temos todos formação muito variada, uns com mais experiência, outros com menos experiência. Uns com maior perfil, outros com menor perfil, como todos pessoas diferentes, de áreas diferentes, portanto à partida coloca-se logo todas estas questões, não é? Pronto, desconheço em absoluto a situação de supervisão. O que nós ainda fazemos é tentar decidir o melhor, qual é a linha... (CPCJ #6)

O trabalho em equipa relativo às parcerias mais alargadas, ou seja, às comissões alargadas e instituições e serviços presentes na comunidade, parece também ser alvo de algumas críticas, sendo referido que, na prática, essas parcerias apesar de existirem em teoria, na prática funcionam, muitas vezes, deficientemente (Torres, 2008: 15), o que cria também constrangimentos nas decisões.

Pronto, temos logo um grande problema, é que o deles pode desaparecer, mas o nosso não, e as pessoas não aceitam isto. Portanto aqui lá vem a mediação, não é? Trabalhar em parceria passa por isso, por cedências.

Portanto, lá tentar que existam os três, mas que os três digam a mesma coisa, e depois perceber quem vai supervisionar, quem vai fazer o quê. Para não haver atropelos, e depois quem informa quem. (CPCJ #4)

Cabe muitas vezes ao presidente ter de gerir todos estes constrangimentos, principalmente os que dizem respeito à comissão restrita, gerindo a equipa para a manter focalizada, objectiva, e dar assistência aos técnicos nas dúvidas que lhes possam surgir no decorrer dos processos, apesar de não ser possível fazer realmente supervisão a todos os processos, tal como apontado por Torres (2008: 9-11) quando se refere às Comissões de tipo cooperante, em que o membro que exerce a liderança encontra-se afecto à Comissão a tempo inteiro e tem um forte envolvimento na gestão e acompanhamento dos processos CPCJ, produzindo maior segurança no trabalho desenvolvido pelos membros.

É preciso gerir várias frentes e depois é gerir o grupo em si. No que ele vale, é preciso ser referência, é conseguir manter o grupo focalizado, ser objectivo, conseguir ajudar a pensar... isto porque há outra coisa que nós não temos, que é serviço de supervisão, que faz muita falta, não é suposto o presidente fazer isso. Nem faço isso porque é tudo feito, discutido em grupo. Mas conseguir depois respeitar aqui a questão da multidisciplinaridade e as múltiplas perspectivas que aqui estão, quer dizer, é porque nós não somos chefes das pessoas, não é? Não somos chefes directos das pessoas, estamos a coordenar um trabalho, que dizer... (CPCJ #1)

Ou, por outro lado, o presidente pode também assumir uma atitude mais demarcada quando existem impasses na tomada de decisões, que pode estar associado ao que Torres (2008:13) classifica como Comissões de tipo centralista, em que o presidente assume uma liderança mais forte e autoritária, em que todas as decisões tomadas passam pelo presidente.

Embora, pronto, na sua perspectiva secalhar não devia ter sido assim, devia ter sido de outra forma, mas também aí a presidente tem a sua totalidade, não é? Se houver impasse, se houver uma dúvida muito grande. Mas normalmente também não há assim dúvidas tão grandes, não é? Mas às vezes há situações que levam ali uma hora ou mais ali de volta da situação, depende se não são situações fáceis nem pacíficas, não é? (CPCJ #2)

Não obstante, tal como afirmam várias entrevistadas, as decisões não têm de ser sempre tomadas por unanimidade, sendo-o muitas vezes através do voto da maioria, em que ficam registadas em acta as opiniões que foram em sentido contrário à decisão tomada. O que não implica que não se sintam dificuldades em tomar uma posição sobre o caso, dar o parecer, que obviamente no que diz respeito ao gestor do caso, vai ser concerteza bastante relevante para as decisões que forem tomadas.

e: Não, exactamente, e às vezes não chegamos todos a um consenso, e nem todas as decisões são tomadas por unanimidade, por isso é que há actas das reuniões e quem não... uma decisão que seja tomada por maioria, quem não concorda fica lá escrito. Pronto, isso é importante, porque as pessoas não têm que dizer que sim quando não concordam. Se o colega não concorda que aquela criança seja institucionalizada, e se

vai então assinar um documento, é bom que assine, mas que fique em acta que ela não... E: Que tem outra opinião. e: Que ela tem outra opinião. Pronto tem que se estabelecer esse... não vamos consentir ou não vamos dizer que sim a uma situação que nós não concordamos. (CPCJ #3)

Outro conjunto de situações que podem levantar problemas e dilemas com conteúdo ético, e consequente dificuldade na tomada de decisão ou posição, tem a ver com a gestão de recursos (Reamer, 2004: 206 e 2006: 123-130), com as políticas sociais, ou seja, com a responsabilidade do Estado e do sector privado no bem-estar e na vida das pessoas e comunidades (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172), com o compromisso com as leis e regulamentos, quer do estado, quer institucionais (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172).

Começando pela *gestão dos recursos*, que de resto, parece ser onde convergem a maior parte das dificuldades apontadas pelas assistentes sociais entrevistadas, parecem existir constrangimentos a vários níveis. Em primeiro lugar, grande parte das entrevistadas afirma existir uma efectiva falta de entidades e/ou de serviços prestados por essas entidades de primeira linha, que possam fazer o acompanhamento das pessoas envolvidas nos processos e intervir activamente no decorrer do mesmo, tanto das crianças e jovens, como das famílias. As entrevistadas revelam que isso se sente sobretudo ao nível da saúde, nomeadamente do acompanhamento psicológico e psiquiátrico, ao nível da educação e equipamentos para a infância e juventude, ao nível da habitação, entre outros.

E por outro lado, sentimos falta de recursos a nível das entidades de primeira linha. Pronto, que são aquelas que nos sinalizam, que são aquelas a quem podemos devolver para eles poderem acompanhar, quer numa situação em que seja uma situação de perigo, para eles poderem continuar a acompanhar, pronto, a situação não se conseguiu resolver e então eles sinalizam-nos. Ou então, ok, é uma situação de perigo, vamos aqui tentar trabalhar isto com vocês e envolvê-los no acordo. Pronto, e devolver a eles aquela parte que actuam o acompanhamento a par e passo mais fácil da família. (CPCJ #1)

Pronto, nos recursos temos dificuldades. Temos dificuldades porque existem poucos recursos para colaborarem connosco. Nós temos um protocolo com o Hospital Júlio de Matos para fazerem avaliações psicológicas, aos pais, às crianças nem tanto, aos jovens às vezes, mas mais aos pais. (...) Depois às vezes, pronto, mesmo a questão das avaliações funciona, mas depois os acompanhamentos já não funciona, porque nós recebemos a avaliação referente aos pais, e muitas vezes chegamos à conclusão que esses pais precisam de acompanhamento psiquiátrico e depois eles não dão esse seguimento. Portanto, fazem a avaliação mas depois não encaminham para... para acompanhamento. E quem diz a esse nível, diz a muitos outros. Quer dizer, nós às vezes temos falta de recursos para poder aplicar até as medidas. (CPCJ #2)

O mesmo se pode dizer relativamente à falta de formação e acompanhamento parental que os pais frequentemente precisam e muitas vezes não existe, ou mesmo com a falta de apoios económicos às famílias, que se repercutem muitas vezes na falta de condições necessárias ao bem-estar das crianças ou jovens de que têm a guarda, não

podendo assim, por vezes, cumprir na totalidade os acordos de promoção e protecção que assinam.

É, é um bocado... e depois é realmente perceber... depois é, se eventualmente nós tivéssemos outro tipo de recursos, também se poupavam a outro tipo de coisas. Isso não se vê no imediato, mas vê-se a longo-prazo, quer dizer, se conseguíssemos ter algum acompanhamento parental... lá está, se tivéssemos gente que conseguisse acompanhar no dia-a-dia, a par e passo a família de uma criança, conseguíamos perceber efectivamente se aquelas pessoas conseguem evoluir, mudar, num curto espaço de tempo ou em média espaço de tempo. (CPCJ #1)

Portanto, há esses constrangimentos. Esta questão dos cortes que estão a haver, que vão haver. Há situações, que quer nós queiramos, quer não, precisamos de dinheiro. Não se faz, a família precisa de apoio e esse apoio é económico. Não há uma vaga numa creche pública ou de IPSS, uma creche privada custa 300€, como é que é? Desempregue-se e fique com o seu filho em casa, então e os outros dois? (...) Mas nós funcionamos muito assim, e isto é um constrangimento efectivamente, e depois há mais, neste aspecto dos apoios económicos cada vez há mais. As pessoas não têm dinheiro para os livros escolares dos filhos. (...) Como? Se a Comissão, no acordo de promoção e protecção diz que a criança tem que chegar a horas à escola, com assiduidade, pontualidade e condições de higiene. E depois a pessoa diz assim: -“Olhe, eu cumpro isso tudo, agora, eu não tenho dinheiro para o passe deste mês e o SASE ainda não veio, e não tenho dinheiro para os livros.” (CPCJ #4)

Existem, no entanto, opiniões um pouco divergentes. Uma das entrevistadas refere que apesar de poder existir eventualmente alguma escassez de recursos, não chega ao ponto de pôr em causa o tipo de intervenção e a eficácia da mesma. Sendo que outra das entrevistadas, nomeadamente de uma zona mais rural, refere que o problema não passa tanto pela não existência dos recursos, mas sim pela acessibilidade aos mesmos, tanto em termos físicos devido às distâncias e falta de transportes, como à dificuldade em conseguir-se usufruir desses serviços.

(...) acima de tudo às vezes não é recursos, é acessibilidades aos recursos. Porque parece que todos vivemos no centro de Lisboa, e se em Lisboa é fácil deslocarmo-nos de metro, autocarro, isto e aquilo, nós sabemos que as nossas famílias para irem a uma consulta de psicologia a Torres, são capazes de perder um dia de trabalho. (...) não vivemos no centro de Lisboa. Muitos, sabemos que saem daqui para uma consulta às dez horas e só conseguem regressar ao fim do dia porque é à hora que têm transporte. Portanto, isto torna-se muito complicado, porque às vezes não é só os recursos, que até às vezes existem, aqui existem, o problema é que depois não é fácil a acessibilidade aos recursos, não é? Aqui neste concelho principalmente, eu noto que muitas vezes temos o problema da acessibilidade. Além de que se tivermos um pai que está psiquiatricamente a necessitar de um acompanhamento, se for preciso estamos seis meses ou um ano à espera, numa situação em que uma criança está a ser maltratada. Portanto sabemos que os nossos serviços... e quando estou a falar da saúde estou a falar da Segurança Social e estou a falar da educação, não estou... estou a dar estes exemplos porque foram os que me surgiram e são mais fáceis, mas não estou a dizer que são aqueles. No meu serviço se não houver verba para apoiar economicamente, secalhar vamos ter que estar à espera até... não é? (CPCJ #6)

Esta escassez de recursos ou dificuldade no seu acesso, levam a que, por vezes, os técnicos tenham que arranjar alternativas não institucionais para tentar dar resposta às

situações que se lhes colocam, sendo então necessário, por vezes recorrer a recursos pessoais, ou pedindo favores pessoais a colegas de outras instituições.

Não há, temos que inventar, não é? Andamos aqui a inventar muitas vezes com os nossos carros, que andam para a frente e para trás, não a transportar pessoas, mas muitas vezes a fazer outro tipo de diligências. Muitas vezes com coisas que nós trazemos de casa, não dinheiro, mas é... olhe ainda há pouco tempo tivemos a situação de uma senhora que queria alugar uma casa, porque sai da que estava, que é uma pessoa extremamente organizada, uma mãe sozinha com dois miúdos, ganha 480€, a renda são 250€, e ela não tinha electrodomésticos, não tinha nada! Não era electrodomésticos, era nada! E o subsídio para o fogão... isto aconteceu este Verão, o subsídio que a Misericórdia deu para o fogão, demorou dois meses a vir! E nós tivemos, do nosso fundo a comprar pizzas, frangos e rissóis, mas não era viável. E felizmente era Verão, que era a lata, a lata de atum, é mais fácil, não é? Pronto, mas o nosso fundo não aguentava isto (...) (CPCJ #1)

O grande problema é esse, porque nós no terreno, muitas vezes quem está nas Comissões, passou a pedir um favor... um favor pessoal, muitas vezes, em vez de os serviços, de facto, terem responsabilidades. (...) Pronto, mas é que isto muitas vezes passa-se nas Comissões, andamos a pedinchar favores pessoais, e deixamos de trabalhar no institucional para trabalhar no pessoal, que ainda é andamos aqui todos às vezes a pedinchar, eu costumo dizer que eu pedincho mais para os meu utentes do que para mim, e fico em dívida para com os outros como se aquilo fosse... (CPCJ #6)

Estas potenciais debilidades em relação à existência de recursos e à sua acessibilidade podem estar relacionados com a fraca relação de parceria que algumas das entrevistadas referem, nomeadamente a nível dos parceiros das comissões alargadas e das instituições que fazem parte da comunidade, como também refere Torres (2008: 15). É referido a este respeito que as entidades parceiras têm dificuldade em trabalhar em prol do mesmo objectivo, sobrepondo por vezes os interesses da própria instituição aos da CPCJ, e dificultando também a disponibilização dos seus técnicos para trabalharem nas Comissões.

E é assim, em termos de dinâmica na comunidade, isto vai para além de um problema de rede social, quer dizer, na rede social é suposto haver um nível de parceria. Mas há as coisas que são parceria e as que não são parceria, e isto é um processo que há-de chegar a algum lado, mas trabalhar em conjunto com alguém... nós próprios nas nossas casas, entre aspas, temos essa dificuldade, quanto mais quando temos que agir em parceria com outro grupo, com outras pessoas. É as chamadas parcerias a coisas que não existem. (CPCJ #1)

As assistentes sociais, no geral, queixam-se então de falta de recursos humanos, a nível das comissões restritas, repercutindo-se isto em dificuldades a nível da rapidez com que os processos são distribuídos pelos técnicos, acabando estes por se arrastar por longos períodos de tempo, repercute-se também a nível do seu acompanhamento dos processos e dos intervenientes no mesmo.

(...) por exemplo eu tenho processos, sinalizações por distribuir às colegas desde Abril. Portanto, em termos de proporcionalidade, xau boa noite, porquê? Por causa dos recursos novamente. (...) não vale a pena estarmos com grandes coisas, sem termos mais pessoal, nem que seja numa determinada fase, para se organizar a casa, nada feito. (CPCJ #1)

Ora, isto não é possível nas Comissões, porque as Comissões... eu por exemplo estou dois dias aqui, dois dias na Lourinhã, quer dizer, tenho prai dez processos aqui, dez processos lá, estes dez processos, hoje... não são dez, eu lá tenho vinte, mas eu não posso dizer os números, lá tenho vinte e aqui tenho, neste momento sou capaz de não ter dez, devo ter doze ou treze, mas não devo ter muito mais. Mas, pensar que, eu uma semana faço uma visita ali, depois tenho um atendimento, depois tenho todos os ofícios, depois tenho as reuniões, porque nós fazemos reuniões de quinze em quinze dias. Estou dois dias, portanto não consigo visitar todas as famílias e fazer tudo, portanto passa o tempo, depois tenho a reunião com o professor da escola que ficou marcada, depois tenho o pedido não sei do quê que tenho que ir tratar. Portanto, passam-se secalhar às vezes um ou dois meses, e que não vejo aquela família, ou três. (CPCJ #6)

Também Torres (2008: 15) refere que na generalidade das CPCJ existe realmente um problema de escassez de recursos humanos, havendo poucos membros a tempo inteiro, e sendo insuficientes os que estão a meio tempo. O problema reside também, como já foi referido atrás, na rotatividade dos técnicos, já que implica muitas vezes a entrada de técnicos sem qualquer experiência na área da protecção de menores, em que são precisos longos períodos de adaptação para esses técnicos, bem como, por vezes esses técnicos acabam por nem ser substituídos, agravando assim o problema. Também Banks (2006: 161) refere que as ansiedades que envolvem os problemas e dilemas éticos, podem ter precisamente a ver com a experiência e conhecimento limitados perante situações novas e com a dificuldade em vislumbrar toda a complexidade das situações. Estes factores levam a que alguns dos técnicos, principalmente os que trabalham nas Comissões a tempo inteiro, muitas vezes fiquem sobrecarregados de trabalho.

Há constrangimento ainda com o facto de as pessoas estarem aqui a tempo parcial, isso sim (...) não deixa de ser um constrangimento, um técnico estar aqui à 2ª e depois só volta na 2ª a seguir, ou se está à 3ª... pronto, para os técnicos que aqui estão é uma angústia, porque estão aqui e no dia seguinte têm que ir para a sua instituição e deixam aqui os processos. Para quem tem que gerir a Comissão é um quebra-cabeças para que tudo isto flua e não haja... para que as coisas avancem. (...) Olhe, uma dificuldade é o facto de as pessoas estarem aqui... depende muito da actividade dos técnicos. Portanto, os técnicos estão aqui, eles estão aqui destacados pelas instituições, e às vezes a instituição chega aqui e diz-nos: -“Olhe já não dá, eu atribui novas funções, tem que sair.” E vem um técnico novo. Pronto, ou a instituição substitui, ou até já houve casos em que chega aqui e diz: -“ Realmente agora não consigo, não tenho ninguém para disponibilizar.” Pronto, então vamos tentar arranjar técnicos de outra instituição, e este entra e sai... por acaso na nossa situação tem havido uma grande rotatividade que dificulta, porque a pessoa chega aqui e não... (CPCJ #5)

Eu concordo com estes seis anos, no geral, e mesmo sabendo que quando entramos... e aqui a falha não é das Comissões, é dos serviços, que é, os serviços mandam as pessoas para as Comissões sem saberem nada. Vão e dizem: -“Agora vão para lá.” E não têm formação nenhuma, não fazem nada, muitas vezes chegam aqui sem nunca ter trabalhado na área das crianças, e aí é um choque tremendo e as pessoas andam aqui, secalhar, seis, sete, oito, nove, dez, onze meses, a apanhar papeis, a apanhar papeis, porque a lei é extremamente difícil, a lei... eu estou cá há não sei quantos anos e ando sempre na lei, e quem não é jurista ainda pior, que é, este artigo conjuga-se com aquele e com o outro, e com outro, e com o não sei quê, e com

o não sei que mais, e às vezes já nem os próprios juristas nos conseguem dar orientações porque isto é tão difícil e é a lei, é uma das leis que não é das mais estudadas, isto é o que eu tenho ouvido, na formação dos juristas. (CPCJ #6)

As dificuldades e indecisões podem surgir logo à partida, associadas à avaliação diagnóstica das situações, devido tanto à falta de técnicos, como às dificuldades na relação com as entidades de primeira linha, fazendo com que a informação necessária para decidir sobre o processo muitas vezes demore bastante tempo a chegar aos técnicos, ou quando chega não é suficiente, como revelam algumas das assistentes sociais entrevistadas, sendo também confirmado por Torres (2008: 15).

e: Quer dizer, chega a uma altura em que deixam de ser adoptadas, pronto, e para ficar eternamente numa, numa... E: E essa idade é bastante cedo, não é? A partir dos seis, sete anos, já é muito complicado. e: Pois, já começa a ser difícil. Sei lá, voltando atrás, temos situações em que é difícil tomar uma decisão porque não temos reunidos dados suficientes em termos de diagnóstico, no entanto temos, com aquilo que temos, de tomar uma decisão. Pronto, agora o que é que acontece? (CPCJ #1)

Mas depois também, lá está, temos que ter os factos que nos permitam a aplicação da medida, não é? Às vezes nós até temos quase a certeza e dizemos: -“Epa esta família não vai conseguir, por mais que queira, por mais ajudas que tenha, por mais dinheiro que caia do céu, eles não se organizam porque eles não se conseguem organizar.” Mas ainda é uma situação complicada porque não temos ainda factos, e o tribunal funciona com factos mesmo, que nos permitam às vezes tomar a decisão de aplicar aquela medida, porque os pais ainda não deram provas de negligência, nem disto, nem daquilo. (...) É uma das coisas que eu tenho aprendido muito aqui na Comissão, realmente desde que entrei até agora, é que cada vez mais são os factos. Mesmo quando nós vamos testemunhar a tribunal, somos convocados para testemunhar sobre as situações, não vale a pena ir para lá contar a história da vida e não sei quê, porque eles entra por um ouvido e sai por outro. Mas o que é que concretamente apresenta? É assim. (...) Às vezes os miúdos têm que estar mais um tempinho e não se pode logo fazer... tomar a decisão, às vezes também é preciso ver se esses factos se comprovam. (CPCJ #2)

Estas situações de hesitação nas tomadas de decisões poderiam eventualmente ser minimizadas através de uma supervisão aos técnicos, o que não acontece, e é referido por várias entrevistadas como sendo um recurso importante que fica em falta às Comissões. Como afirma Banks (2006:161), também a falta de clarificação sobre o papel do assistente social e sobre as regras que este deve seguir contribuem para o agravamento de potenciais problemas e dilemas de ordem ética.

(...) isto porque há outra coisa que nós não temos, que é serviço de supervisão, que faz muita falta, não é suposto o presidente fazer isso. Nem faço isso porque é tudo feito, discutido em grupo. Mas conseguir depois respeitar aqui a questão da multidisciplinaridade e as múltiplas perspectivas que aqui estão, quer dizer, é porque nós não somos chefes das pessoas, não é? Não somos chefes directos das pessoas, estamos a coordenar um trabalho (...) assim, é suposto a ética estar, ser realmente fundo de muita coisa, agora acho que de facto há necessidade de haver momentos em que nós reflectimos mais aprofundadamente. Temos que os ver com motores, como fertilizantes para as outras coisas, e sobretudo como aprendizagem, secalhar como aprendizagem, os tais momentos de supervisão, ajudava-nos... realmente são pessoas que sabem mais

do que nós, ou que nos ajudassem a pensar mais, que conseguíssemos dar aqui um salto de saber, de sabedoria. (CPCJ #1)

Que eu saiba, nós nas Comissões não temos supervisão. Nos nossos serviços também não, é uma das coisas que nós pedimos, já há muito tempo e há muitos anos, é a supervisão, de forma a termos algum apoio nas decisões mais difíceis que tomamos, que eu saiba não temos. Obviamente que temos chefias e que algumas vezes colocamos algumas situações pontualmente, mas, como sabe, as decisões são decisões da Comissão, não são decisões tomadas pelos serviços. (...) Ela pode fazer uma proposta, mas a decisão é de quem está aqui, não é de que me deu alguma orientação. Em termos de Comissão nós não temos supervisão, eu pelo menos desconheço, é assim eu não sei, desconheço. (CPCJ #6)

A questão da falta de supervisão, de experiência, e também a falta de recursos humanos, e dos técnicos sempre sobrecarregados de trabalho, relaciona-se com outro dos constrangimentos que algumas das técnicas apontam, que é o facto de nem sempre se conseguirem distanciar o suficiente das situações para poderem ter momentos de auto-reflexão, de forma a não rotular e generalizar determinadas situações com que se deparam, uma vez que ao longo do tempo de serviço, ao analisarem e intervirem em casos semelhantes, pode surgir alguma tendência para essa generalização, tanto a nível da abordagem, como a nível das intervenções. O que leva a que os técnicos por vezes foquem demasiado a atenção apenas em alguns factores, podendo ter dificuldades em captar toda a complexidade das situações de forma mais macro, provocando depois angústias e dificuldade em decidir (Banks, 2006: 161).

E nós temos que, realmente, fazer o distanciamento, a auto-reflexão, para percebermos que estamos a ser... para já estamos a lidar com seres humanos que são como nós, depois estas diferenciações de formação académica, etc., que não nos ponham num pedestal, não é? Nem na utilização do poder, do poder que nós possamos ter enquanto Comissão. Isso é *handicap*, porque nem sempre é possível para algumas pessoas terem noção disso. Nós próprios. (...) Pronto, eu acho que em situações crise, quer seja de ordem pessoal e profissional, quer seja em tomadas de decisão muito difíceis, porque o que acontece é que nós também aqui começamos a entrar num ritmo de tomadas de decisões sempre, e há coisas que começam a ser coladas, e temos que nos aperceber disso, para perceber até que ponto é que estamos aqui um bocado a fazer chapa trinta e um, não é? (...) Mas há muitas situações que são iguais, não é? E eu própria, quando há a questão das sinalizações, de absentismos, de abandono escolar, ou coisas do mesmo género, que são situações, sobretudo a partir de uma determinada idade, que eu não lhes dou tanta importância. Secalhar não devia ser assim, porque atrás daquilo há uma criança e há uma história de vida, quer dizer, e até que ponto aquilo está a ser correcto? Mas é assim, reflectimos o suficiente, sem reflectirmos demasiado, porque ao reflectirmos demasiado abstraímos-nos demasiado e não somos objectivos... (CPCJ #1)

Depois em termos práticos na aplicação, as próprias Comissões acabam muitas vezes... porque somos todos um bocado... porque há pessoas novas que entram e desconhecem, porque há outras que já têm os seus vícios de há não sei quantos anos. Tem noção de que se eu estou há não sei quantos anos, há coisas que aprendi a fazer de uma maneira, e que secalhar hoje continuo a fazer, e que secalhar hoje já há uma forma melhor de a fazer, não é? (CPCJ #6)

A escassez de recursos de vários tipos pode então, como já vimos, pode condicionar o tipo de respostas, o tipo de intervenções, e conseqüentemente o tipo de

medidas a aplicar, podendo assim, originar problemas e dilemas do foro ético relativamente à tomada de decisões, sendo por vezes necessário aplicar medidas que não seriam necessárias se estivessem disponíveis outro tipo de respostas, acabando, as crianças ou jovens, em algumas situações, por serem institucionalizados, já que o trabalho com as famílias não consegue ser devidamente realizado, como afirmam algumas das entrevistadas.

É, é um bocado... e depois é realmente perceber... depois é, se eventualmente nós tivéssemos outro tipo de recursos, também se poupavam a outro tipo de coisas. Isso não se vê no imediato, mas vê-se a longo-prazo, quer dizer, se conseguíssemos ter algum acompanhamento parental... lá está, se tivéssemos gente que conseguisse acompanhar no dia-a-dia, a par e passo a família de uma criança, conseguíamos perceber efectivamente se aquelas pessoas conseguem evoluir, mudar, num curto espaço de tempo ou em médio espaço de tempo. E se a senhora, ok, aquela criança está ali, ou pode aquela criança estar ali, e pronto, o assunto, entre aspas, fica arrumado. Agora, a institucionalização, muitas vezes também passa, porque não há outros recursos em termos de terreno, para dar resposta. E depois lá está, lá atrás, a nível de prevenção, poder-se-ia fazer outro tipo de coisas... porque às vezes há uma coisa que nos custa um bocado. (CPCJ #1)

No entanto, existe sempre muita hesitação em aplicar a medida do acolhimento em instituição, porque, segundo a opinião de algumas das entrevistadas, são muitos os equipamentos, principalmente os da Segurança Social, que para além de muitas vezes sobrelotados, revelam grandes deficiências nas condições de habitabilidade, e para além disso, existe também a percepção de que algumas delas são caracterizadas como possuindo um ambiente violento e hostil, e onde acabam por se misturar crianças e jovens com perfil agressor, com crianças e jovens vítimas, acabando estas últimas, muitas vezes, por se tornarem também elas agressores. E o problema não fica por aí, já que uma das entrevistadas refere ainda que o que se passa em algumas instituições é que estas nem sempre têm condições para receber os progenitores da criança ou jovem de forma regular, não sendo assim possível trabalhar o vínculo entre os pais e o menor, sendo esse o objectivo final da retirada provisória da criança ou jovem.

Agora, as condições, por mais que eles tentem, nem sempre são as melhores, porque se não estão a dormir no chão, estão quase numa situação parecida. (...) que já começa a haver ali um bocadinho aquela mistura entre o que é vítima e o que é agressor. E depois temos a Casa do Lago e a Casa da Luz, que são ambientes mais pesados, quer dizer, é um misto dessas coisas todas, não é? Que temos aqui muitos miúdos que são vítimas, não é? E temos muitos miúdos que passaram de vítimas a agressores. (...) No entanto, não quer dizer que não haja de facto, pronto a delinquência está aí presente, e cada vez mais cedo. É claro que estes miúdos que foram negligenciados e maltratados até, dão aqui como que uma volta e são eles próprios a atingir outros. (...) Há instituições que, em termos de organização conseguem receber este pai ou esta mãe todos os dias, há outras que não conseguem. Como é que se constrói aqui o vínculo? E como é que aqui também se faz alguma formação parental? Pronto, essa é uma das questões, porque o vínculo acaba sempre por ser comprometido. Isso causa-nos algum... causa-nos realmente alguma indefinição, a esse nível, principalmente em relação às crianças pequenas e aos bebés. (CPCJ #1)

Como foi referido anteriormente, também a *responsabilidade do Estado e do sector privado no bem-estar social* pode criar alguns constrangimentos à tomada de decisões das equipas das CPCJ (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172). As dificuldades apontadas têm a ver, por exemplo, com a fraca relação e complementaridade existente ao nível da aplicação de algumas políticas, acabando por ser complicado existir um cruzamento efectivo entre os diferentes tipos de políticas, como as políticas de família, de emprego, de saúde ou de habitação, acabando algumas situações por ser sinalizadas e dar entrada nas Comissões, quando isso poderia ser muitas vezes evitado logo à partida. Uma das entrevistadas refere ainda as situações que envolvem utentes e famílias imigrantes, nomeadamente ao nível dos protocolos de saúde existentes entre o Estado português e outros países, nomeadamente dos PALOP, em que o Estado português assegura os serviços de saúde e as embaixadas desses países deveriam assegurar os serviços sociais. Mas isso muitas vezes não acontece, acabando esses protocolos por expirar e as pessoas continuarem em Portugal sem nenhum tipo de apoio social das suas embaixadas, situações que muitas vezes envolvem menores, e que acabam por ser encaminhadas para as CPCJ.

De qualquer forma, as políticas, se houvesse políticas de família que se cruzam, com as políticas da educação, com políticas de saúde, etc. A questão é que eu acho que estas coisas não estão cosidas, quer seja na conciliação da família com o trabalho, quer seja a nível de políticas de habitação, quer seja a nível de políticas de habitação, políticas... quer dizer, tudo isto acaba por ser cruzado... as políticas de imigração. Nós temos um grande número de situações que são de miúdos oriundos de outros países, quer dizer... lá está, voltando às situações dos protocolos de saúde, o Estado português assume a área da saúde, as supostamente as embaixadas deveriam assumir a parte social, e isso não acontece. Isso não acontece e depois as pessoas andam aí aos caídos, com os respectivos pais, e depois isto é visto como uma oportunidade, destas pessoas. E percebe-se, devido às situações que se passam nos seus países. (CPCJ #1)

E depois há os constrangimentos inerentes ao país. Há famílias... há crianças que têm aqui processo porque a família vive numa situação degradadíssima, e os pais não têm emprego e há problemas vários que, pronto, se houvesse... se não fosse tão difícil uma habitação social, se não fosse tão difícil ter acesso ao emprego, se houvesse outras políticas essas pessoas não estariam aqui. (CPCJ #5)

Existe também a opinião que o Estado e algumas das sua políticas acabam por dar, de certa maneira, demasiada permissividade e margem de manobra aos pais e às famílias. Isto porque muitas vezes as famílias quando conseguem de facto chegar aos recursos e usufruir deles, acabam por se desleixar e não cumprir as condições a que isso os obriga. Situação semelhante ocorre, por vezes, segundo uma das entrevistadas, devido às políticas de protecção forçarem demasiado a prevalência da família, levando a que, às vezes, os técnicos tenham que aplicar outras medidas tarde demais.

É que também há aqui... portanto, há coisas aqui a nível de... sei lá, por exemplo a nível das políticas de habitação. Por exemplo, eu trabalhei muito tempo num bairro social e via ali e aqui, que é atribuído casas, por um lado a pessoas que por sua vez, não sabem reconhecer a oportunidade que estão a ter e não regularizam as suas dívidas e não pagam, etc., são postas também do equipamento, são postas fora dali. Mas depois também é aqui um bocadinho aquela situação, são postas fora dali mas têm crianças, para onde é que as crianças vão, não é? Porque de facto aquelas pessoas nunca mudam, porque o sistema vai-lhes permitindo sempre que elas se aguentem nessa situação. Porque depois há outras coisas, que é o próprio sistema, nem sempre consegue... não é centralizar, mas há aqui alguma descentralização que tem que se fazer. (CPCJ #1)

(...) ainda à bocado tinha essa conversa com uma colega, que é, hoje em dia a política que emana é, em último recurso a instituição. Primeiro que tudo a família. Ok, vamos a privilegiar a família, e andamos a privilegiar a família durante cem anos, quando chegamos ao fim aquela criança está completamente... já não há mais nada a fazer. (...) Pronto, mas esta é a política que temos neste momento neste país, que é, primeiro que tudo privilegiamos a família e os laços de sangue, mas isto é uma opinião pessoal que eu lhe estou a dar, não lhe estou a dizer o que é... a opinião política é que a família é tudo. Eu concordo plenamente que a família seja tudo, não concordo que neste momento se esteja a adoptar uma política que a todo o custo, as crianças fiquem nas famílias. Estou a ser contraditória, não é? Estou. Porquê? Porque a mim parece-me que quando privilegiamos a família, deveríamos privilegiar a família, quanto a mim, isto é uma opinião pessoal, tendo programas de suporte a algumas famílias que fosse até à maioridade destas crianças. (CPCJ #6)

É também referido que as orientações do Estado para o trabalho em parceria, possam não ser as mais correctas para o caso português, porque como já foi também dito, existe a opinião de que o trabalho em parceria é algo ainda muito recente, sendo que muitas vezes não é produtivo e acabam por surgir muitas dificuldades a esse nível devido à inexistência ou inacessibilidade dos recursos.

Nós aqui não, é completamente diferente a nossa realidade, nós quisemos aplicar algo, que secalhar até é algo bom, não sei, a noção que eu tenho é que funciona mais ou menos, não quer dizer que seja brilhante, mas funciona. E quisemos transportar para um país que não tem aquele modelo, que tem outro, e com alguns problemas que é, trabalhar em parceria, como muito novos nisto, no meu ponto de vista, não é? (...) Nós não sabemos trabalhar em parceria, somos portugueses, ainda defendemos cada um a sua capela. Isso é verdade, é o nosso reino, a nossa quinta, a nossa equipa, não é? (CPCJ #6)

Quanto ao papel das *leis e regulamentos governamentais e institucionais*, que poderiam causar constrangimentos (Reamer, 2004: 207 e 2006: 131-138; Dolgoff *et al*, 2005: 166-172) parecem, no geral, segundo a opinião das entrevistadas, não afectar de forma determinante a intervenção, nem as tomadas de decisão ou posição, dos técnicos. A opinião mais alargada parece ser a de que as leis e regulamentos que enquadram a sua intervenção são importantes, balizam e orientam a intervenção.

e: O direito ajuda-nos imenso e é um suporte muito importante, porque se nós aqui não tivéssemos o direito como suporte, porque então ai geríamos consoante... tudo menos aquilo que... E: Arbitrário, era mais arbitrário. e: Arbitrariamente. Portanto ainda bem que existem leis e que existem regulamentos, e que existem Decretos que nos centram e que nos focalizam naquilo que é importante. Porque quer dizer, nem

podia ser de outra maneira, as coisas têm de estar reguladas, não é? Mesmo a nível de intervenção, os procedimentos têm que estar descritos, senão cada um intervém quando lhe apetece e as coisas não podem ser assim, não é? (CPCJ #3)

Não, eu não sinto isso. Eu acho que a lei e as normas que existem, e isso, não é? Balizam a intervenção, portanto, nós sabemos onde nos podemos mexer. É óbvio que há situações que são entraves, mas também faz parte do nosso saber profissional, saber contorná-los, não é? Eu não estou aqui a dizer que a gente ludibria a lei, mas... (CPCJ #4)

Este último excerto (CPCJ Lisboa Ocidental), traz à baila outra questão, que é a de que, apesar da opinião de que a lei de facto é importante, há também quem refira que esta nem sempre contempla, na prática, todas as situações, e que por vezes é necessário arranjar alternativas para, não cometendo ilegalidades, ultrapassar algumas barreiras que esta possa levantar à intervenção dos técnicos.

É assim, a lei não é... a nossa lei não é assim tão restritiva como isso. Eu acho que a lei até em letra de lei... eu acho que a lei em letra de lei até é bastante boa. (...) mas acho que elas... não são bem o que aplicamos na prática, porque o que está escrito, a coisa até está muito boa. Agora falta o que não está escrito, falta o que está escrito mas não existe, e falta a falta de orientações claras (...) há uma falta muito grande de orientação, cada um faz um bocadinho como lhe dá... mas é o meu entendimento. Em termos de lei, eu pessoalmente até... não quer dizer que não fizesse algumas alterações, mas acho que a maior... acho que esta lei até é uma lei que está muito... epa está, o que se pretende é muito bom, mas no nosso país não sei se é viável, porque depois chegamos à regulamentação, temos uma lei desde 2000, em que a maior parte dos regulamentos das medidas sabemos como é que está. Uns não saíram, outros saíram mas não estão aplicados porque não existem recursos... pronto, está bom, está bonita e não sei quê... (CPCJ #6)

Mas é assim, eu não consigo e nunca consegui em termos profissionais, ser rígida. Eu acho que nós como profissionais também temos que... não temos que infringir as leis, mas também temos que saber que há várias maneiras de as aplicar, não infringindo, há várias maneiras de as aplicar, não é? E portanto... agora se há coisas que não podem ser ultrapassadas, pois não são, é a lei, e nós profissionais temos que as cumprir. (CPCJ #4)

Algumas questões mais específicas da Lei de protecção de crianças e jovens em perigo (Lei 147/99) foram referidas, como a questão do consentimento dos pais, representante legal ou pessoa com a guarda de facto (artigo 9.º da Lei 147/99) ou a não oposição da criança ou jovem (artigo 10.º da Lei 147/99), em que tanto é dito que por vezes acaba por dificultar um pouco a intervenção e aplicação das medidas, como é também dito que não existem grandes problemas a esse nível, porque quando se colocam esses entraves é sempre feito um trabalho de sensibilização por parte dos técnicos para tentar colmatar isso, mesmo em casos mais complicados como pai e mãe separados. Ou até mesmo em casos, como foi referido por uma das entrevistadas, em que o pai e/ou a mãe estão incontactáveis e, como refere a lei, o consentimento pode ser obtido da pessoa que toma conta da criança, ou seja, a pessoa com a guarda de facto. Em todo o caso, é sempre possível, como já vimos, caso não haja consentimentos ou

haja oposição por parte do menor, levar o processo a tribunal, e aí deixam de ser necessários estes procedimentos.

Nós temos uma limitação enorme, mas que pronto, esta está... esta está, pronto, está na lei, e é... e é objectivo que ela exista, não é? Que é a de termos que trabalhar sempre com o consentimento dos pais, e que muitas vezes são eles os maltratantes, não é? E nós só podemos intervir se eles nos prestarem consentimento. (...) Remeter o processo a tribunal. Quando os pais não dão consentimento remetemos automaticamente o processo para tribunal. E portanto temos que obter sempre o consentimento, quando consideramos que a situação é urgente... (CPCJ #2)

(...) é assim, nós não sentimos por aí além grande dificuldade. Há uma questão que se passa, que é o seguinte, é-nos pedido que nós façamos tudo e mais alguma coisa para conseguir obter o consentimento dos dois progenitores. Obviamente que nós aqui, sobretudo em situações que as pessoas estão separadas, quando estão juntas aí é um bocadinho diferente, e de facto aí insistimos para chegar ao outro progenitor. Mas se tivermos o progenitor pai em Angola, não fazemos a mínima ideia onde é que está, é assim, fazemos diligências no sentido de entrar em contacto com ele, mas é assim, não vamos andar a arrastar-nos para tentar intervir, não é? Isto para a obtenção do consentimento, intervimos com o consentimento da pessoa que tem aquela criança neste momento. (CPCJ #1)

Ora, mas mesmo a relação com os tribunais e a interacção dos processos entre os tribunais e as Comissões, nalguns casos não é a melhor, isto porque, segundo alguns exemplos das entrevistadas, quando não há consentimento e os processos são remetidos a tribunal, muitas vezes este demora muito tempo a dar resposta às situações, e envolve posteriormente no processo, técnicos diferentes, fazendo com que o menor e a família passem outra vez por procedimentos semelhantes, como aliás já foi referido atrás. Outra das questões prende-se com a questão da medida de adopção, que não pode ser aplicada pelas CPCJ, apenas pelo tribunal, e por vezes a sua aplicação depende das convicções pessoais dos juízes, mesmo existindo recomendações dos técnicos das Comissões que acompanharam a situação.

Claro que depois o facto de o sistema estar assim, como que partido em dois leva a que haja um desperdício de tempo, porque entre uma coisa e outra... nós chamamos cá a família, ela não dá consentimento, remetemos para tribunal e depois entre aquela situação de perigo que foi detectada e o tribunal começar a intervir, às vezes vão meses. Pronto, e isso pode não... pode não... é um constrangimento, mas tem a ver também com o facto de as coisas terem pouca celeridade, não é? (...) Mas depois o facto de serem técnicos diferentes, leva a que... portanto, se a comissão começou a intervir, e depois a família retira o consentimento e passa para tribunal, leva a com que aquela criança veja muitos rostos. Somos nós, depois são os técnicos da Equipa de Crianças e Jovens, é um bocadinho confuso. (CPCJ #5)

Porque nós podemos, também quando encaminhamos o processo para tribunal podemos sugerir a medida de adopção. A adopção nós não podemos aplicar, não é? Só o tribunal é que pode. O tribunal é que rege a aplicação das medidas da adopção. Nós podemos sugerir, mas às vezes nem é muito bem aceite da parte do tribunal nós estarmos a... ou há muitos factos, ou às vezes nem aceitam muito bem a sugestão. É sempre uma coisa que nós fazemos com receio. Nós sabemos muito bem quem é que vai recepcionar o processo lá do outro lado e há juízes que são a favor da adopção, e há outros que é o meio natural de vida, é o meio natural de vida, a família, e não saem dali. (CPCJ #2)

3.4 - Estratégias utilizadas na resolução ou atenuação das dificuldades inerentes à intervenção

Face a toda a panóplia de dificuldades e constrangimentos atrás referidos que muitas vezes se apresentam na prática profissional e na intervenção na protecção de crianças e jovens em risco, e que condicionam as tomadas de decisões e tomadas de posição relativamente aos casos, o assistente social e os outros técnicos procuram *estratégias* e meios para as tentar resolver ou minimizar, mesmo que de forma inconsciente, tendo já sido apontadas algumas dessas estratégias ao longo do subcapítulo anterior.

Uma das estratégias mais apontadas, e que de resto está inerente ao funcionamento das CPCJ, é o facto de o trabalho ser feito em equipa, serem equipas multidisciplinares, e as decisões em relação à aplicação de medidas ou arquivamento dos processos serem tomadas em reuniões de comissão restrita. Isto permite que sejam discutidas ideias, pontos de vista, que sejam activados e aplicados conhecimentos e metodologias provenientes de diferentes áreas de formação, bem como poder-se contar com opiniões e perspectivas de técnicos que estejam mais à parte em relação a determinado caso, e portanto com uma opinião mais imparcial, já que os processos são distribuídos por diferentes técnicos gestores de casos.

É, eu por mim quando tenho dificuldade é falar com os colegas. Falo com os colegas e pergunto: -“Olhem tenho este processo assim e assim, o que é que vocês acham? Acham que o meu raciocínio está correcto? Ou acham que estou a ver mal a situação? Qual é a vossa opinião, ajudem-me.” E acho que tenho-me dado bem, tenho tido bons resultados com isso. Porque tenho muito presente as minhas limitações e sei que não sei, portanto, sei que não sei, exactamente. E que às vezes tenho medo, ou mesmo das questões emocionais, e penso: -“Será que eu estou a ver isto com clareza? Ou será que estou a ver isto baseado em alguma experiência que me está a fazer pensar assim? E será que estes pais, que estes... será que é esta informação que eu estou a ter, ou há outras coisas para além disto?” Pronto, e falar com colegas que não estão no processo, que estão a acompanhar outros processos, mas que tentam ali... por vezes uma colega diferente faz-nos questões que a gente não se perguntou a nós próprios, e isso é bom, pelo menos eu sinto muito isto. Quando tenho dúvidas pergunto a alguma colega. (CPCJ #3)

O trabalho em equipa também permite atenuar a falta de experiência na área da protecção de menores dos técnicos que vão entrando nas equipas, principalmente quando existe um maior número de técnicos a tempo inteiro, e através da metodologia da co-gestão dos processos, em que mais do que um técnico (normalmente dois) ficam responsáveis por gerir o processo que lhes é encaminhado, possibilitando assim aos técnicos com menos experiência ambientarem-se e evoluírem mais rapidamente. Até

porque, como refere uma das entrevistadas, os novos membros acabam muitas vezes por trazer novos conhecimentos e mais dinamismo à equipa.

Porque é assim, os novos profissionais, lá está, como esta equipa está aqui com grande tempo de afectação, e isso permite dar colo a quem entra, e proteger quem entra. (...) Hoje, isto há aqui uma salvaguarda, quer para a equipa, quer para a pessoa, não é? O ser em co-gestão, com técnicos que já têm mais prática. Não quer dizer que a pessoa que chegou de novo não emita opinião, ou que valha menos, mas já não é uma opinião com peso, que possa, entre-aspas, contaminar a equipa. Às vezes isso acontece, não é? A pessoa não percebe nada, mas chega, dá opinião e baralha tudo. (...) Pronto, faz parte também dar colo ao técnico, para dar, no fundo, um período de integração, de inserção, e isso é importante. Mas também a situação em si. (CPCJ #4)

Mas como digo, a decisão em reunião de equipa acho que dá para juntar isso tudo, os que têm mais tempo com os que têm menos. (...) O que... também tem vantagens e desvantagens. Eu acho que é importante um pouco de tudo, tanto pessoas que estão há mais tempo, como as que estão há menos tempo. Porque também é verdade que as que estão há menos tempo vêm com... (...) Vêm conhecedores, vêm com dinamismo, secalhar mais do que quem está aqui há mais tempo e que em determinada altura poderá... não digo acomodar-se, que o trabalho não o permite, mas poderá ter alguns vícios, não é? (CPCJ #5)

Para além do trabalho multidisciplinar em equipa, também é referido por algumas das entrevistadas, que a potenciação do trabalho interinstitucional, nomeadamente a nível das parcerias das comissões alargadas, mas não só, também é um factor importante para a resolução das dificuldades, tanto em termos de disponibilizarem meios, como para procurar informação e respostas a determinadas questões e dúvidas que possam ir surgindo aos técnicos.

Sim, o Ministério Público, ou até a própria Comissão Nacional, às vezes trocamos impressões sobre isso, sim, isso tentamos fazer. Às vezes sentimo-nos também um bocado fechados entre nós, e sei lá, não perdendo de vista aquela situação, cabe-me a mim como presidente tentar, epa não sei, neste momento sentimos necessidade disto, não foi possível arranjar alguém que nos desse suporte a esse nível, mas vamos pensar numa situação futura, onde é que podemos ir beber, quem é que nos pode dar essa... É um bocadinho, eu acho que esse é um bocadinho também o papel do presidente, é tentar estar atento às necessidades que o grupo tem em relação a essas coisas (...) (CPCJ #1)

Acho que a principal forma de as ultrapassar é, de facto, este trabalho multidisciplinar, e o poder reflectir sobre a situação. E depois também poder contar com as outras entidades lá fora, não é? E de poder procurar soluções, e de ver outras visões também, porque as informações que temos aqui secalhar não correspondem ao que está lá fora, portanto esta troca de informações é também importante para ultrapassar isso. (CPCJ #7)

Algumas das assistentes sociais entrevistadas referem ainda ser bastante importante os técnicos manterem-se actualizados, tanto em relação ao contexto social e político onde eles próprios e os seus utentes se inserem, assim como procurar de novas e melhores estratégias e metodologias, e ainda manterem-se constantemente actualizados em relação à legislação com que lidam.

E com o conhecimento da realidade social que temos. É importante estar sempre a par dos vários... porque, por exemplo quando estamos a falar de imigrantes, situações culturais que são diferentes das nossas, o que

estamos a falar secalhar é só mesmo uma questão de pobreza extrema, e não tanto uma falta de capacidades parentais, portanto, temos que estar sempre muito actualizados naquilo que se passa à nossa volta e quais são as respostas que existem para determinados problemas, e quais são as novas soluções que estão a sair. (CPCJ #7)

Ah claro, consulto, isso consulto com muita frequência, estou sempre à procura de estudos novos... (...) Ah sim, as leis nós temos sempre aqui actualizadas, sempre que sai uma lei temos sempre aqui na Comissão, e temos um suporte legislativo, portanto, quando precisamos e temos alguma dúvida consultamos, isso é fundamental. Além das leis, estou atenta, não sei, a estudos, normalmente, que fazem, coisas académicas que saem e que podem sempre ajudar, ajudam sempre. (CPCJ #3)

É ainda referido que o facto de se ponderar sempre sobre as decisões mesmo que o tempo para tal seja pouco, esgotar e reflectir todas as alternativas antes de as tomar, tendo sempre em mente o superior interesse da criança, são também fortes estratégias para que as decisões sejam tomadas com a menor margem de erro possível.

É julgar sobre o superior interesse da criança, perceber os recursos que temos, capacidade de não nos exaltarmos, porque se a gente não tem calma para tomar decisões, e não desce à terra e não é realista, é assim, temos que ser realistas perante aquilo que nos é dado, o que é que nós podemos fazer? É tentar reavaliar procedimentos se realmente as coisas não forem feitas (...) (CPCJ #1)

Passa muito por isso, é uma coisa que me satisfaz muito, que nesta Comissão se faz, que é tentar esgotar todas as alternativas, e eu posso-lhe dizer que já tivemos aqui agradáveis surpresas (...) Temos que fazer muito trabalho de detective, isso temos feito, não é? Por isso também tão poucas medidas de acolhimento. Isso é muito feito, é o esgotar, esgotar, esgotar. Este esgotar, às vezes nós temos tempo para isso, temos cinco meses, seis, um ano, às vezes temos doze horas, dez, quatro, oito... (...) Mas numa situação de urgência eu chamo a equipa toda, vem tudo para aqui, não é só o gestor que vem às duas da manhã, saímos todos, porque eu acho que equipa é isso. (CPCJ #4)

3.5 - Papel dos valores e princípios éticos na prática profissional do assistente social

Neste sub-capítulo irá tentar-se perceber qual o papel que a ética, através de valores e princípios de ordem ética, quer de ética pessoal ou social, quer de ética profissional expressa nos códigos de ética ou com conteúdo ético (como é o caso dos princípios orientadores da intervenção na protecção de crianças e jovens), têm na prática do assistente social e na sua intervenção com crianças e jovens em risco. Pretende-se também perceber de que modo esses valores e princípios estão presentes, quer conscientemente ou inconscientemente, na sua prática profissional, e se de alguma forma contribuem para atenuar os constrangimentos causados pelos problemas e dilemas de conteúdo ético que dificultam a tomada de decisões e de posições em relação aos casos.

Deste modo, foi perguntado às assistentes sociais entrevistadas se tinham presentes os princípios orientadores da intervenção contidos no artigo 4.º da Lei de

protecção de crianças e jovens em perigo (Lei 147/99), que regem legalmente a intervenção dos técnicos que trabalham em CPCJ, assim como, foi também perguntado se tinham conhecimento ou se estavam familiarizados com o código deontológico do serviço social, nomeadamente o código de ética da FIAS, aprovado pela APSS (ver anexo B). Quanto aos princípios orientadores da intervenção das CPCJ, todas as entrevistadas afirmaram veemente conhecê-los e tê-los presentes, citando mesmo alguns deles até porque fazem parte da lei que rege o seu serviço enquanto técnicas da CPCJ. No que toca ao código deontológico do serviço social, que contém informação sobre os propósitos ou ideais da profissão, atributos e carácter que devem assumir os profissionais, princípios e regras éticas, princípios e regras da prática profissional (Banks, 2004: 108-109), o caso muda um pouco de figura. Grande parte das entrevistadas afirma conhecê-los apenas minimamente, havendo mesmo quem afirme que se lembra de falar nisto na faculdade, mas que daí para cá deixou de ter contacto com o mesmo.

Não estou, não estou. Eu lembro-me que tive uma cadeira dessas, que era uma cadeira que falava de ética e deontologia do serviço social, com um professor que eu gostei imenso, foi uma cadeira que eu gostei imenso. De então para cá nunca mais peguei em nada disso, e... mas para além do código de ética da Associação Profissional de Serviço Social, temos o código de ética de funcionário público, que eu sou funcionária pública, também temos aqui estas coisas. (CPCJ #1)

Assim sendo, como seria de esperar, no geral as entrevistadas afirmam que costumam consultar e ter sempre presentes os princípios orientadores da intervenção que constam da lei (artigo 4.º da Lei 147/99), e que o código deontológico do serviço social, apesar de acharem que é importante tê-lo também em mente, não costumam consultá-lo, ou fazem-no muito raramente.

É assim, há aqui níveis diferentes, não é? Pronto, os da Comissão eu tenho mesmo que os ter, até porque eles estão na lei também, não é? E nós temos que cumprir com eles, portanto esses estão sempre presentes enquanto eu trabalhar na Comissão. Não é que eu os perca, mas indo para outro serviço esses princípios já não se aplicam, ou aplicam-se de uma outra forma, exactamente. Esses estão sempre presentes, hoje e aqui, e enquanto eu trabalhar na Comissão de Protecção. O código deontológico tem que estar sempre, ou deve estar sempre, não é? Porque eu sou assistente social, e como tal, ele deve estar presente, seja na Comissão, na Misericórdia... (CPCJ #4)

Não é algo frequente, que eu faça... que seja algo que eu coloque em... mas já. Ao longo da minha carreira, que também é muito grande, mas já, umas três ou quatro vezes, me vi a pensar, a ter que ir à procura e a pensar: -“Mas faço, não faço? Posso fazer, não posso fazer? O que é que está aqui em causa? Quais são os meus direitos? Quais são as minhas obrigações? Quais são os direitos desta criança? Quais são os direitos deste adulto que não quer que isto se saiba, quais são?” (CPCJ #6)

Foi pedido às assistentes sociais que explicassem a *influência que os princípios, valores e procedimentos* transmitidos explicitamente nesse tipo de documentos ou pela

instituição, tinham na sua prática profissional. Foi respondido que o código de ética serve como inspiração para encontrar o caminho certo quando existem dúvidas, de maneira a cometerem-se o menor número de erros possível, e para conseguir fazer o distanciamento necessário para não julgar as pessoas com que lidam nas situações de risco, nomeadamente os maltratantes. Foi também dito que os princípios orientadores da intervenção estão presentes de uma forma mais forte, mas que os princípios e valores do código deontológico acabam também por estar, mas de forma menos consciente, o que seria de esperar, já que os primeiros fazem parte do regulamento explícito das CPCJ, logo regem a intervenção dos técnicos de forma directa. Foi ainda referido que a ética também tem que estar presente não só a nível profissional, mas também a nível pessoal, e existindo a nível pessoal podem então ser transportada mais facilmente para o patamar profissional podendo ajudar assim à reflexão sobre as decisões que têm de ser tomadas.

Pronto, os da Comissão eu tenho mesmo que os ter, até porque eles estão na lei também, não é? E nós temos que cumprir com eles, portanto esses estão sempre presentes enquanto eu trabalhar na Comissão. Não é que eu os perca, mas indo para outro serviço esses princípios já não se aplicam, ou aplicam-se de uma outra forma, exactamente. Esses estão sempre presentes, hoje e aqui, e enquanto eu trabalhar na Comissão de Protecção. O código deontológico tem que estar sempre, ou deve estar sempre, não é? Porque eu sou assistente social, e como tal, ele deve estar presente, seja na Comissão, na Misericórdia... (CPCJ #4)

Depois a questão de ética, isso tem muito que se lhe diga realmente, porque a questão de ética aqui reporta, quer seja a nível da nossa formação enquanto seres humanos, porque cada vez acho mais que nós temos licenciaturas, mas se não somos pessoas bem formadas não vale a pena. E daí a questão, a tal questão do perfil, quando falo no perfil às vezes nós precisamos de ter mais objectivos, e às vezes até expô-las às situações, para ver se elas se sentem confortáveis com isto ou não, não é? (...) E é uma situação que é assim, há muita gente que fala de ética mas não a estabelece no dia-a-dia, que seja na sua vida pessoal, quer seja na sua vida profissional. (...) A questão da ética propriamente dita é, muito sinceramente, quer dizer, é uma coisa que eu acho que nós não temos dado a relevância suficiente, é uma coisa que eu acho que está lá atrás, que nós nem sempre temos noção que está ali presente (...) Porque, aí está, a questão ser extremamente importante, porque no momento da decisão também nos permite a nós, secalhar, reflectir, e isto depois depende da maturidade de cada um, da maturidade pessoal. Permite-nos a nós reflectir um bocadinho sobre os juízos de valor, o que é que se está ali, as motivações pessoais que acabam por estar, a aprofundar, a ajudar a aprofundar, ou não, a situação como a gente está a colocar, etc. Há necessidade, realmente, destes estados, em que nós conseguimos fazer uma gestão e fazer um distanciamento suficiente, que acontecem raramente, e não lá dentro. Mas acredito plenamente que estamos sempre a dar pontapés na ética, assim como estamos sempre a dar pontapés na gramática, isso é de certeza. (CPCJ #1)

Relativamente à questão sobre se os princípios e procedimentos expressos no código deontológico e na lei são directamente *aplicáveis na prática*, a maioria refere é preciso reflectir primeiro sobre eles, principalmente no que toca ao código deontológico. É referido que a ética é algo pouco concreto, e que apesar de estar expressa em princípios, esses princípios são muitas vezes subjectivos e a sua aplicação

depende da leitura que é feita, mas o que acaba também por contribuir para que possam ser utilizados por assistentes sociais a trabalhar em diversas áreas. Tal como refere Rhodes (1991: 11), os códigos de ética podem sempre gerar alguma controvérsia sobre a sua aplicação a casos particulares e sobre como devem os seus princípios ser interpretados e/ou ordenados. Os códigos de ética devem ser vistos e interpretados da mesma forma que se olha para um mapa de estradas, ou seja, é indicada a direcção certa, assinalar as várias vias possíveis, indicar pontos importantes pelo caminho, no entanto não nos pode dizer onde parar nem se o que iremos encontrar no destino corresponde ao que esperávamos (Reamer, 1997: 342), ou seja, não podem ser vistos como regras directamente aplicáveis à prática, mas sim como uma forma de olhar para a prática.

Eu acho que têm de ser reflectidos para cada um... o código do serviço social, quer dizer, nós temos as ciências sociais a trabalhar em mil e uma coisas, desde a ajuda aos toxicodependentes, às Comissões, às organizações de apoio a idosos, que dizer, portanto, nunca podia ser, a meu ver, nunca podia ser uma coisa directamente accionada para a prática. Tem que ser um conjunto... (...) Abrangente, exactamente, que cada um de nós que trabalhamos em qualquer área, possa utilizar. Não é? Que nos caracterize na intervenção obviamente, mas que não seja uma coisa tão específica a esse ponto, não é? Senão cada um de nós tinha que ter, consoante a sua área, um código próprio. Pronto, e isso também não é correcto, acho que sim, que tem que se ter uma base de princípios, de normas que caracterizam um grupo profissional, independentemente do sítio onde esse profissional trabalha. (CPCJ #3)

Depende da leitura de cada um, também existe uma leitura não é? Existe uma leitura do que é, é uma coisa, não se sabe bem. (...) os princípios também passam um bocadinho por isso, pela leitura deles. Há alguns que têm umas leituras mais balizadas, outros são mais amplos, e isso acontece. Mas pronto, isso é como tudo na vida, não acho que é o quadro do serviço social que é diferente do resto, não é? Acaba por ter... nós temos é depois um conjunto de, de... não temos secalhar o reconhecimento, o prestígio, a notoriedade, ou até mesmo alguma ordem que nos represente, como têm os médicos ou os advogados, e que não... em que de facto existe alguém que para baixo vai dando orientações mais claras, mais... não é? (CPCJ #6)

Quanto aos princípios orientadores da intervenção das CPCJ, as opiniões divergem um pouco, já que algumas das entrevistadas referem que os princípios de facto se aplicam concretamente e directamente, mas existe também a opinião de que esses princípios, à semelhança dos do código deontológico do serviço social, também têm margem para diferentes interpretações por parte dos técnicos, já que, como refere uma das entrevistadas, os assistentes sociais não são juristas, não conhecem nem lidam tão bem com as leis, logo secalhar mais facilmente podem interpretar a lei de maneiras diferentes.

Eu acho que se conseguem aplicar. Como eu lhe digo, o primeiro que é o superior interesse da criança, nós dizemo-lo sem conta quando temos que tomar uma decisão pensamos: “o que é que é o melhor para esta criança? Ok os pais querem muito, os avós gostam muito, mas esta criança, o que é que é melhor?”, estamos continuamente a dizê-lo. O princípio da subsidiariedade, estamos continuamente a dizê-lo às

entidades que nos sinalizam: - “O que é que vocês já fizeram?”, às escolas, “o que é que vocês já fizeram para resolver esta situação?” O princípio da subsidiariedade. A intervenção atempada, pensamos tanto quanto possível. A intervenção precoce, tentamo-la tanto quanto possível. Eles estão presentes. (CPCJ #5)

E: E por outro lado, não pegando no código deontológico do serviço social, mas na lei e nos princípios de intervenção da Comissão, acha que esses são aplicáveis directamente na prática? Ou também há margem para várias interpretações? e: Ai há margem para tantas interpretações. Olhe o princípio da subsidiariedade é um deles, já o vi ser aplicado de diversas formas. Já vi... mas mesmo assim até nem acho que eles sejam muito vagos, só que depois as interpretações são. O direito em todas as áreas, não é na área dos menores em particular. Os juristas, a maior parte deles são contratados e ganham fortunas em grandes empresas para conseguir dar a volta e dizer que a vírgula X faz com que a interpretação seja Y. (...) Se eles são pagos com milhões para dar a volta, então imagine nós que não somos especialistas, nós estamos a ler, não percebemos, temos uma visão nova, e todos nós temos uma visão diferente, eu acho que se tenta... quer dizer, eu acho que se tenta. (...) O que é o superior interesse da criança? (...) Para mim é uma coisa, para si é outra, para o meu filho é outra, para o meu marido é outra, para a minha colega que está noutra Comissão é outra, para o juiz que vai avaliar a situação é outra, cada um tem uma visão diferente do que é o superior interesse da criança. (CPCJ #6)

Foi também perguntado às entrevistadas se achavam que deviam, de facto, existir *princípios e valores éticos gerais* para todos os assistentes sociais, ou se estes deveriam variar, por exemplo, consoante o tipo de trabalho, funções, instituição ou população intervencionada. A resposta foi unânime, existindo então uma crença geral de que deve existir de facto um conjunto abrangente e transversal de valores e princípios éticos para todos os assistentes sociais, porque de facto é isso que acaba por ser a base da sua ética profissional e caracterizar os assistentes sociais. Não obstante que depois o assistente social tenha também consciência do contexto em que está inserido, ou até mesmo existirem também outros valores e orientações específicos de cada serviço, mas que actuem de forma complementar, nunca pondo em causa o conjunto de valores e princípios transversais. Sarah Banks (2001: 110) afirma também que todos os assistentes sociais podem e devem ter o mesmo conjunto de valores, mas que perante o tipo de funções que têm de desempenhar, tipo de utentes e situações particulares em que estes se encontram, deverão dar diferentes prioridades a esses valores e implementá-los de maneiras diferentes. Isto reporta então, de facto, a uma consciência de ética profissional, nomeadamente à opinião de que existe e deve existir um conjunto de normas especiais, ou seja, princípios ou regras de comportamento, ou qualidades de carácter de pessoas num determinado grupo ocupacional ou profissional (Banks, 2004:49-50)

Não, eu acho que devem ser gerais porque eu acho que esses princípios caracterizam o assistente social, ou técnico de serviço social, como queira. E portanto não caracterizam o técnico assistente social que trabalha na toxicod dependência ou que trabalha... não, caracteriza o assistente social, e o assistente social trabalha daquela forma, segundo aqueles princípios e segundo aqueles valores, aquele é que é o assistente social, um

psicólogo terá outros princípios, há-de ter outros concerteza, ou outros semelhantes... espero que sejam semelhantes. Mas acho que de facto tem que ser geral e depois cada técnico pegando naqueles princípios reflecte sobre a sua realidade, na forma de os aplicar. (CPCJ #3)

Exacto, portanto, eu acho que gerais devem existir e devem ser o pano de fundo para todos os profissionais. Depois os que estão na área da saúde secalhar também têm uns mais específicos da área da saúde, não é? Os que estão aqui na infância e juventude secalhar também têm uns mais concretos. Acho que não... e se houver as duas situações elas não se chocam, são complementares. (CPCJ #2)

Eu acho que devem ser gerais em termos da actuação da carreira, não é? Quer dizer, para mim o direito à vida não faz sentido, eu assistente social ir para uma prisão onde foi implementada a pena de morte e estar lá para... a mim não me faz sentido. (...) Eu acho que tem que haver valores que são... agora que possam depois, para além desses valores, haver dentro de cada serviço, das instituições, orientações relativamente à população concreta, relativamente à população não sei quê, que já é algo do próprio serviço, mas que não ponham em causa valores fundamentais. Que não são valores fundamentais só do serviço social, são valores fundamentais da nossa constituição, dos direitos humanos, da Constituição Europeia, e por ai a cima, da Convenção Universal dos Direitos do Homem. (CPCJ #6)

A ética é, para estas assistentes sociais, na sua opinião, bastante fulcral e de extrema importância. É referido que a ética é muito importante no relacionamento com as outras pessoas, quer sejam elas menores, famílias, colegas ou chefias, lembrando sempre o respeito que se deve ter por todos os seres humanos e servindo de guia orientador para o estabelecimento de boas relações. É também importante, quer nível pessoal, quer profissional, para ajudar a reflectir, a focalizar, e não deixar margem para se construírem juízos de valor em relação aos outros.

É uma base de suporte, porque como estamos a trabalhar com seres humanos, e como lhe digo, cada processo é um processo e cada criança é uma criança. E cada ser humano tem que ser visto como único, não é? Que vem ao encontro do superior interesse de cada criança, e cada criança tem o seu superior interesse, quer dizer, não há uma só definição do que é que é o superior interesse de uma criança. Cada criança tem o seu superior interesse, pronto. E portanto, nós temos que ter o como... saber como ver e olhar para cada criança, e a ética traz-nos isso, traz-nos a consciência, a importância de valorização de cada um aqui, de cada um envolvido. Seja ele o menor, seja ele a família, seja ele a escola, seja ele os colegas aqui da Comissão. Portanto, nós não estamos aqui a trabalhar isolados, estamos aqui a trabalhar com montes de pessoas. Eu estou a trabalhar com os colegas, e é preciso ter ética para com os colegas, é preciso ter ética para com as instituições com que nós trabalhamos, é preciso ter ética para com as famílias e é preciso ter ética para com as crianças. (...) está sempre presente na nossa relação com os outros, independentemente de quem sejam os outros. (CPCJ #3)

Porque, ai está, a questão ser extremamente importante, porque no momento da decisão também nos permite a nós, secalhar, reflectir, e isto depois depende da maturidade de cada um, da maturidade pessoal. Permite-nos a nós reflectir um bocadinho sobre os juízos de valor, o que é que se está ali, as motivações pessoais que acabam por estar, a aprofundar, a ajudar a aprofundar, ou não, a situação como a gente está a colocar, etc. (CPCJ #1)

CONCLUSÃO

Chegou então a altura de se tentar elaborar uma síntese dos resultados e conclusões mais importantes apurados ao longo do trabalho.

O objectivo geral do trabalho, como já foi referido, passou por analisar o papel da ética na prática profissional dos assistentes sociais que trabalham na protecção de crianças e jovens em risco, tanto como potenciadora de questões, problemas e dilemas do foro ético, como servindo de resposta na resolução dos mesmos.

Como objectivos específicos, definiu-se a sistematização das práticas de intervenção do assistente social com crianças e jovens em risco; a identificação de potenciais questões, problemas e dilemas de ordem ética na prática do AS; analisar factores que pudessem estar na origem dessas questões, problemas e dilemas de ordem ética; analisar estratégias que o AS pudesse utilizar quando confrontado com essas questões, problemas e dilemas; e por último analisar o papel dos valores e princípios éticos na prática do AS.

Começando então pelo primeiro objectivo específico, sistematizar as práticas de intervenção do assistente social, nomeadamente a nível das CPCJ, viu-se que os AS podem exercer vários cargos, como gestor de casos, reforço técnico ou presidente da Comissão. A situação de risco com que os técnicos se deparam mais frequentemente é a negligência, que se demarca bastante relativamente às outras situações, em parte porque também abrange mais factores de risco. Viu-se também que o papel dos gestores de caso passa por fazer atendimentos, estabelecer contacto com a família, lidar com a obtenção do consentimento, realizar a avaliação diagnóstica, estabelecer contacto com as entidades de primeira linha, e ainda acompanhar o caso quando é aplicada medida. O papel do reforço técnico passa por dar apoio aos gestores de caso em todas estas tarefas, e ao presidente cabe o papel de gestor da CPCJ, tanto a nível do encaminhamento das sinalizações aos técnicos, gestão dos recursos humanos e contacto com as comissões alargadas e parcerias. As medidas de protecção decididas em equipa, quando aplicadas, convergem, na sua maioria, para as medidas em meio natural de vida, nomeadamente apoio junto dos pais, sendo que, só em último caso se recorrem às medidas de acolhimento, nomeadamente acolhimento institucional, um vez que a o propósito das CPCJ é que as situações de risco sejam colmatadas no próprio seio familiar.

Passando para o segundo e terceiro objectivos específicos, nomeadamente a identificação de potenciais questões, problemas e dilemas com conteúdo ético e os

factores que os despoletam, verificou-se que de facto, muitas vezes, existem dificuldades quando é necessário tomar decisões, tanto individualmente, como em equipa, ou assumir posições relativamente aos casos. Estas dificuldades surgem quando é preciso decidir entre a aplicação de medida ou arquivamento do processo, quando é preciso decidir qual a melhor medida a aplicar, principalmente quando uma das hipóteses é o acolhimento em instituição.

Os problemas e dilemas de ordem ética, como se viu, podem estar directamente relacionados com a prestação de serviços, ou seja, directamente provenientes da relação com os utentes e famílias. A este nível verificou-se que a dificuldade mais presente tem a ver com questões de paternalismo por parte dos AS, ou seja, com a necessidade de não respeitar o direito a auto-determinação, a vontade da criança ou jovem, para o seu bem-estar. Também está muitas vezes patente um conflito entre os valores pessoais do AS e os seus valores profissionais, já que o tipo de trabalho que fazem pode acabar por ser muito pesado emocionalmente, e por vezes pode ser complicado fazer o distanciamento. Podem ocorrer também situações de conflitos de lealdades ou interesses, quer entre diferentes progenitores que tentam obter a aliança do AS, entre os deveres do AS para com a criança e a relação que tem com os pais, ou até mesmo entre o dever do AS para com a criança e os interesses da instituição para que trabalha. Outra das questões referidas foi a confidencialidade, embora pareçam não existir grandes constrangimentos a este nível, já que em situações em que poderia ser necessário quebrá-la, os AS afirmam possuir estratégias para conseguir averiguar as situações, sem pôr a criança em risco. Também ao nível da relação entre colegas, nomeadamente em relação ao trabalho multidisciplinar, parece não ser grande fonte de dificuldades para a tomada de decisões, já que no geral é considerado como uma mais-valia devido à sua diversidade de saberes e visões, sendo somente levantadas algumas críticas, como por exemplo as equipas serem alvo de rotatividade, em que os técnicos por vezes não são substituídos, ou são-no por pessoas, muitas vezes sem experiência na área da protecção de menores.

Para além dos problemas e dilemas com conteúdo ético directamente relacionados com a prestação de serviços, existem também os que estão indirectamente relacionados com a prática, ou seja, os que têm a ver com questões organizacionais, com implementação de políticas sociais, e com legislação. A este nível, as dificuldades em decidir ou em assumir posições relativamente aos casos, estão na maior parte dos casos ligadas à gestão dos recursos, nomeadamente à dificuldade em aceder aos recursos disponíveis, bem como à escassez efectiva de recursos e de respostas, em

várias áreas ao nível das entidades de primeira linha, que possam intervir e acompanhar os casos e as crianças e famílias neles envolvidos. Mais concretamente a nível de apoio psicológico, formação parental, equipamentos de infância e juventude, habitação e também apoio económico. Uma das principais razões apontadas para estas limitações, são as fracas relações de parceria com as outras entidades que actuam na comunidade. Também a falta de recursos humanos na própria comissão restrita é uma das limitações mais apontadas, à qual se junta ainda a falta de supervisão. Todos estes constrangimentos levam a que haja limitações a nível do processamento do diagnósticos de avaliação, e nas consequentes decisões em relação ao tipo de intervenção e medidas a aplicar, assim como levam também à necessidade de, em alguns casos, se recorrer a recursos pessoais ou à obtenção de favores pessoais em prol do trabalho. Quando a medida passa pelo acolhimento em instituição, podem surgir outro tipo de constrangimentos, como a sobrelotação, a precariedade das condições de habitabilidade, assim como o ambiente violento que se faz sentir em muitas delas, o que leva a que nem sempre a institucionalização seja uma resposta viável.

A implementação de políticas e regulamentos do Estado podem despoletar alguns problemas e dilemas éticos e consequentes dificuldades na tomada de decisões por parte dos AS, já que por vezes a complementaridade e a ligação entre diferentes tipos de políticas, como as políticas de família, de emprego, saúde, habitação ou imigração, acabam por não se interligar e acabam por chocar entre si. Mais concretamente, a nível das políticas de família verificou-se também que existe a opinião de que por vezes estas tendem a dar demasiada permissividade aos pais, acabando os técnicos por ter que actuar quando a situação já é insustentável. Também os regulamentos do Estado para que o trabalho a nível da protecção de menores seja feito em parceria, como aliás já foi referido, parece também ser fonte de alguns constrangimentos, já que existe a opinião de que este acaba muitas vezes por não funcionar efectivamente, o que limita as opções dos AS e dos outros técnicos.

Quanto ao facto de os técnicos das CPCJ terem que se reger a leis e procedimentos governamentais e institucionais, apesar de ser referido que a lei nem sempre é clara ou abrangente em relação a todas as situações quando transportada para a sua aplicação na prática, sendo por vezes necessário arranjar formas de a contornar um pouco para dar resposta a alguns problemas, existe também uma opinião geral bastante positiva em relação às leis que regem o seu trabalho e a sua intervenção, sendo referido que estas balizam e enquadram as suas práticas profissionais. São também apontadas

algumas críticas à relação com os tribunais, nomeadamente os grandes períodos de tempo que por vezes ocorrem até à intervenção quando os processos são remetidos a tribunal, ou ainda o facto de medidas como a adopção estarem muitas vezes dependentes de convicções pessoais dos juízes.

O quarto objectivo específico do trabalho passava por analisar as estratégias que os AS utilizam, mesmo que inconscientemente, para atenuar ou resolver essas dificuldades provenientes dos problemas e dilemas de ordem ética, e a este nível verificou-se que uma das estratégias mais apontadas é o facto de todas as decisões sobre a aplicação de medidas ou arquivamentos serem tomadas em equipa, nomeadamente pelas comissões restritas multidisciplinares, e de haver então oportunidade de discutir todas as situações, conjunto. O que não quer dizer as dificuldades e incertezas não existam na mesma, já que todos os técnicos têm que dar a sua opinião e tomar uma posição em relação ao caso, com responsabilidade acrescida dos técnicos que são os gestores do caso. Não obstante, o trabalho em equipa permite que venham à baila diferentes ideias e pontos de vista, e que sejam activados diferentes tipos de conhecimentos, diferentes metodologias provenientes de das diferentes formações, o que leva a que as decisões sejam mais ricas e completas, que se esgotem sempre todas as alternativas, e que os membros mais recentes das Comissões, muitas vezes com menos experiência, se sintam mais apoiados e que possam evoluir mais rapidamente. Também é referido que o trabalho interinstitucional também acaba por ser uma mais-valia, quando funciona correctamente, porque permite procurar informação e respostas que ajudam à intervenção. Procurar uma actualização constante de conhecimentos, procedimentos, metodologias, assim como da parte jurídica e legal, parece também ser uma estratégia importante adoptada pelos AS.

Ao nível do último objectivo específico, analisar o papel dos valores e princípios de ordem ética na prática do assistente social, verificou-se que o código deontológico do serviço social, apesar de ser conhecido pelos AS, é algo com que, no geral, estão pouco familiarizados e que consultam muito raramente. Já os princípios orientadores da intervenção dos técnicos e serviços que trabalham na protecção de menores, que de resto vem espelhado no artigo 4.º da Lei 147/99, parecem estar muito mais presentes e serem consultados mais regularmente. Quanto à influência que estes valores e princípios tinham na sua prática, foi referido que os princípios e valores do código deontológico, apesar de menos consultados não deixavam de ser muito importantes e de estar presentes mesmo que inconscientemente, já que acabavam por servir de inspiração para

tentar ultrapassar dúvidas e procurar o caminho mais correcto a seguir, e também de forma a não entrarem em juízos de valor tão facilmente. Os princípios orientadores da intervenção espelhados na lei, como seria de esperar, influenciam bastante a intervenção dos AS, porque acabam por fazer parte do regulamento explícito das CPCJ.

Viu-se também que os princípios do código deontológico, por vezes são considerados mais abstractos, subjectivos, logo mais abrangentes em relação às situações, sendo necessário reflectir sempre sobre a sua aplicação às situações práticas, servindo mais como um guia do que como regras directamente aplicáveis. No que toca aos princípios orientadores da intervenção que vêm na lei, as opiniões dividem-se um pouco, havendo quem ache que de facto podem ser directamente aplicáveis, e quem pense que podem ser alvo de diferentes interpretações.

Concluiu-se ainda que as AS entrevistadas consideram que deve existir um conjunto de valores e princípios éticos gerais para todos os AS, mesmo exercendo estes as suas funções em diferentes áreas do social, não obstante que o AS os adapte ao contexto em que intervém, ou até mesmo que possua depois outros valores e princípios inerentes às funções que desempenha, mas que acabam por se complementar aos gerais da profissão, o que revela então alguma consciência de ética profissional nestas AS. A ética é então apontada como sendo de extrema importância para os AS, tanto a nível pessoal, como profissional, a nível do relacionamento com o próximo, e servindo como motor para reflexão e introspecção individual.

Podem, claro está, ser apontadas algumas limitações e este trabalho de pesquisa, como por exemplo a composição da amostra, apenas constituída por sete entrevistadas, o que não dá margem obviamente para grande generalização das opiniões, trazendo isto à baila precisamente outra das limitações, o facto de se tratarem de opiniões, que apesar de toda a legitimidade que possam ter, são isso mesmo, opiniões pessoais. Obviamente que um cruzamento de metodologias qualitativas e quantitativas, nomeadamente utilizando instrumentos intensivos e extensivos de recolha de dados, abrangendo todas as CPCJ do país, teria possibilitado a recolha de informação muitos mais completa e abrangente. Mas o facto de se tratar de um trabalho feito individualmente e limitado temporalmente, não permitiu esse tipo de abordagem, mas seria interessante deixar a ideia para, quiçá, futuras investigações.

SIGLAS

CPCJ – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

ECMIJ – Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude

AS – Assistente(s) Social(ais)

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

FIAS – Federação Internacional de Assistentes Sociais

APSS – Associação de Profissionais de Serviço Social

PALOP – Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA, Ana Nunes, Isabel Margarida André, Helena Nunes de Almeida (2001), “Sombras e marcas: os maus tratos às crianças na família”, *Análise Social*, 150.
- AMARO, Fausto (1986), *Crianças Maltratadas, Negligenciadas ou Praticando a Mendicidade*, Lisboa, Centro de Estudos Judiciários.
- BANKS, Sarah (2004), *Ethics, Accountability and the Social Professions*, U.K., Palgrave Macmillan.
- BANKS, Sarah (2006), *Ethics and Values in Social Work*, U.K., Palgrave.
- BANKS, Sarah (2001), “Ética em Fragmentos”, in Helena Mouro e Dulce Simões, *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto Editora.
- CALHEIROS, Manuela e Maria Benedicta Monteiro (2000), “Mau trato e negligência parental”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 34.
- CLARK, Chris L. (2000), *Social Work Ethics – Politics, Principles and Practice*, U.K., Palgrave.
- DOLGOFF, Ralph, Frank M. Loewenberg, Donna Harrington (2005), *Ethical Decisions for Social Work Practice*, Belmont U.S.A., Brooks/Cole – Thomson Learning.
- FERREIRA, Jorge Manuel Leitão (2009), *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância: Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família*, tese de Doutoramento em Serviço Social, Lisboa, ISCTE-IUL.
- GHIGLIONE, Rodolphe e Benjamin Matalon (1997), *O Inquérito – Teoria e prática*, Oeiras, Celta Editora.
- MAGALHÃES, Teresa (2005), *Maus Tratos em Crianças e Jovens*, Coimbra, Quarteto Editora.
- ORGANIZAÇÃO das Nações Unidas (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social*, Lisboa, ISSScoop.
- PARTON, Nigel (1996), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge.
- QUIVY, Raymond e Luc Van Campenhoudt (2005), *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva.
- PINKERTON, John (2002), “Child Protection” in Robert Adams, Lena Dominelli, Malcom Payne, *Critical Practice in Social Work*, U.K., Palgrave Macmillan.
- REAMER, Frederic G. (1997), “Ethical Issues for Social Work Practice” in Michael Reisch, Eileen Gambrill, *Social Work in the 21st Century*, s.l., SAGE Publications.

- REAMER, Frederic G. (2001), “Ética do trabalho Social nos Estados Unidos” in Mouro, Helena, Simões, Dulce, *100 Anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto Editora.
- REAMER, Frederic G. (2006), *Social Work Values and Ethics*, New York, Columbia University Press.
- REAMER, Frederic G. (1994), *The Foundations of Social Work Knowledge*, New York, Columbia University Press.
- RHODES, Margaret L. (1991), *Ethical Dilemmas in Social Work Practice*, Milwaukee, Wisconsin, Family Service America, London, Routledge.
- ROCHER, Guy (1977), *Sociologia Geral 1*, Lisboa, Editorial Presença.
- TORRES, Anália (coordenadora) (2008), *Estudo de Diagnóstico e Avaliação das Comissões de Protecção de Crianças e Jovens – Sumário Executivo*, Lisboa, CIES-ISCTE.
- WATERHOUSE, Lorraine (2008), “Child Abuse” in Martin Davies, *The Blackwell Companion to Social Work*, U.K., Blackwell Publishing.

Endereços Internet consultados:

- Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco - www.cnpcjr.pt
Associação dos Profissionais de Serviço Social - www.apross.pt
Diário da República Electrónico – www.dre.pt

Legislação:

- Lei 147/99 (1 de Setembro). “Lei de Protecção de Crianças e Jovens em Perigo”. 1999
Decreto-Lei n.º 314/78 de 27 de Outubro. 1978
Decreto-Lei n.º 189/91 de 17 de Maio. 1991

ANEXOS

ANEXO A – Guião da entrevista

Guião da entrevista

O meu nome é Pedro Luís Silva Brigido, estou actualmente a desenvolver uma dissertação no âmbito do Mestrado em Serviço Social do Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE) – Instituto Universitário de Lisboa, sobre o tema: Intervenção do serviço social com crianças e jovens em risco – Ética e prática profissional, sob a orientação da Professora Doutora Maria do Rosário Serafim.

A presente investigação tem por objectivo geral analisar de que forma a ética está presente na prática profissional do assistente social com crianças e jovens em risco, quer através do surgimento de potenciais questões, problemas e dilemas de ordem ética, quer nas respostas utilizadas na sua resolução.

Assim solicitamos a sua colaboração nas respostas à entrevista, de forma a concretizar este trabalho de pesquisa.

1 – Caracterização:

- Sexo
- Idade
- Cargo
- Anos de serviço como assistente social
- Tempo de serviço em CPCJ

2 – Quais as funções que desempenha na instituição em que trabalha?

3 – Que formações têm os profissionais que integram a equipa da CPCJ?

4 – Quais os tipos de situações de risco com que se depara mais frequentemente?

5 – Quais as práticas de intervenção que utiliza junto de crianças e jovens em risco?

6 - Já passou por situações em que teve dificuldade em decidir qual o tipo de intervenção a seguir, ou qual a melhor decisão a tomar perante determinado caso?

7 - Que tipo de dificuldades eram?

- Dificuldades na intervenção com indivíduos, famílias e grupos (ex: confidencialidade, auto-determinação, paternalismo, divisão de lealdades, fronteiras profissionais, conflito de valores.);

- Dificuldades na aplicação, efectivação e administração das políticas públicas e programas de bem-estar social (ex: gestão dos recursos, dever para com as instituições, com a lei e com directrizes do governo/ instituição para que trabalha);
- Dificuldades na relação profissional entre colegas (ex: denúncia de más práticas, dificuldades no trabalho em equipa).

7 – Com base na sua experiência, quais são as razões que propiciam essas dificuldades ou complexidades?

8 – Neste tipo de situações, como procede para as resolver ou ultrapassar?

9 - A instituição em que trabalha possui um código de ética próprio ou outro documento similar (ex: código de conduta, princípios orientadores da intervenção)? Está familiarizado com o mesmo?

10 – Está familiarizado com o código de ética/ código deontológico da FIAS, aceite pela APSS (Associação dos Profissionais de Serviço Social)?

11 – Em caso de dificuldade na tomada de decisões, costuma consultar esses documentos ou utiliza outro tipo de suportes? Quais?

12 – Para si os valores/ princípios/ procedimentos que lhe são transmitidos explicitamente por estes documentos ou pela instituição em que trabalha, influenciam a sua prática profissional? Ou por outro lado vê-os apenas como uma forma de “inspiração” e reflecte sempre sobre o seu significado e sobre a sua aplicação a cada situação?

13 – Esses princípios e procedimentos, na sua opinião, são directamente e concretamente aplicáveis na prática?

14 – Pensa que devem existir valores e princípios éticos gerais para todos os assistentes sociais, ou por outro lado acha que devem variar consoante o tipo de trabalho/ funções que o assistente social desempenha, conforme o tipo de instituição a que pertence, ou até mesmo de acordo com o tipo de população intervencionada?

15 – Qual a importância da ética para a sua prática profissional?

ANEXO B – Código de ética/deontológico do serviço social

1. Preâmbulo

A consciência ética é uma componente fundamental da prática dos assistentes sociais. A sua capacidade e empenho em agir eticamente é um aspecto essencial da qualidade do serviço que prestam aos cidadãos

O objectivo da FIAS e da AIESS, neste domínio, é promover o debate e a reflexão ética nas organizações filiadas, entre os que exercem o Serviço Social nos países membros, nas escolas de Serviço Social e junto dos respectivos estudantes. Alguns desafios e problemas com que se confrontam os assistentes sociais são específicos de certos países, outros são comuns. De acordo com os princípios gerais, a declaração conjunta da FIAS e da AIESS pretende encorajar os assistentes sociais de todo o mundo a reflectirem sobre os desafios e dilemas que os interpelam e a tomar decisões eticamente informadas, sobre como actuar em cada caso particular. Algumas destas áreas-problema incluem:

- O facto de a lealdade dos assistentes sociais se encontrar, frequentemente, confrontada com interesses que colidem entre si;
- O facto de os assistentes sociais funcionarem, simultaneamente, como suporte e controlo;
- Os conflitos entre o dever dos assistentes sociais protegerem os interesses das pessoas com quem trabalham e as exigências sociais de eficiência e utilidade;
- O facto de os recursos da sociedade serem limitados.

Este documento tem como ponto de partida a definição de Serviço Social, adoptada, separadamente, pela FIAS e pela AIESS nas respectivas Assembleias Gerais em Montreal, Canadá, em Julho de 2000 e, posteriormente, acordada como única, em Copenhaga, em Maio de 2001 (secção 2). Esta definição sublinha os princípios dos direitos humanos e justiça social. A secção seguinte (3) faz referência às várias declarações e convenções sobre direitos humanos que são relevantes para o Serviço Social, seguidas de uma declaração de princípios éticos gerais assentes nos dois princípios de direitos humanos: dignidade e justiça social (secção 4). A secção final introduz uma orientação básica da conduta ética no Serviço Social, que se espera ser elaborada como orientação ética dos vários códigos e linhas directivas das organizações membros da FIAS e AIESS.

2. Definição de Serviço Social

A profissão de Serviço Social promove a mudança social, a resolução de problemas nas relações humanas e o reforço da emancipação das pessoas para promoção do bem-estar. Ao utilizar teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o Serviço Social intervém nas situações em que as pessoas interagem com o seu meio. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o Serviço Social.

3. Convenções Internacionais

As declarações e convenções internacionais sobre direitos humanos alcançam padrões comuns reconhecendo direitos que são aceites pela comunidade global. Os documentos com mais relevância para a prática do Serviço Social são:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos;
- Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos e Culturais;
- Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial;
- Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres;
- Convenção sobre os Direitos da Criança;
- Convenção dos Povos Indígenas e Tribais (Convenção ILO 169)

4. Princípios

4.1. Direitos Humanos e Dignidade Humana

O Serviço Social baseia-se no respeito pelo valor da dignidade inerente a todas as pessoas, e pelos direitos que daí advêm. Os assistentes sociais devem promover e defender a integridade e o bem-estar físico, psicológico, emocional e espiritual de cada pessoa. Isto significa:

1. Respeitar o direito à auto-determinação: os assistentes sociais devem respeitar e promover o direito à liberdade de escolha e tomada de decisão independentemente dos seus valores e opções de vida, desde que não ameacem os direitos e interesses legítimos de terceiros;

2. Promover o direito à participação: os assistentes sociais devem promover o envolvimento e a participação em pleno, das pessoas, utilizando os seus serviços de modo a capacitá-las para o reforço de todos os aspectos de decisão e acções que afectem as suas vidas.
3. Tratar cada pessoa como um todo: os assistentes sociais devem considerar a totalidade da pessoa, a família, a comunidade, o meio social e natural, ou seja, identificar todos os aspectos da sua vida.
4. Identificar e desenvolver competências: os assistentes sociais devem focalizar-se nas competências de todos os indivíduos, grupos e comunidades e, dessa forma, promover o "empowerment".

4.2. Justiça Social

Os assistentes sociais têm a responsabilidade de promover a justiça social em relação a toda a sociedade e às pessoas com quem trabalham. Isto significa:

1. Desafiar a discriminação negativa : os assistentes sociais têm a responsabilidade de rejeitar a discriminação negativa, com base em características tais como aptidão, idade, cultura, género, estado civil, estatuto sócio-económico, opiniões políticas, cor da pele, raça ou outras características físicas, orientação sexual ou crenças espirituais.
2. Reconhecer a diversidade: os assistentes sociais devem reconhecer e respeitar a diversidade étnica e cultural das sociedades onde exercem a sua prática, tendo em conta as diferenças individuais, familiares, grupais e comunitárias.
3. Distribuir os recursos equitativamente: os assistentes sociais devem assegurar que os recursos disponíveis são distribuídos de um modo justo de acordo com as necessidades de cada um.
4. Desafiar práticas e políticas injustas: os assistentes sociais têm o dever de chamar a atenção aos seus empregadores, governantes, políticos e público em geral, para as situações nas quais os recursos ou a sua distribuição são inadequados, assim como para as políticas e as práticas opressivas, injustas e dolosas.
5. Trabalhar em prol da solidariedade: os assistentes sociais têm a obrigação de questionar as condições sociais que levam à exclusão social, estigmatização ou submissão, e trabalhar para uma sociedade inclusiva.

5. Conduta Profissional

É da responsabilidade das organizações nacionais membros da FIAS e da AIESS desenvolver e actualizar regularmente os seus códigos de ética ou linhas de orientação, para que estejam em consenso com a declaração da FIAS/AIESS. É, também, da responsabilidade das organizações nacionais informar os assistentes sociais e as escolas de Serviço Social sobre estes códigos ou linhas orientadoras.

Os assistentes sociais devem agir de acordo com o código de ética e linhas orientadoras vigentes no seu país. Esses códigos incluem uma orientação ética mais pormenorizada da prática profissional específica de cada contexto nacional. As linhas orientadoras gerais a aplicar na conduta profissional são as seguintes:

1. Espera-se que os assistentes sociais desenvolvam as aptidões e competências exigidas à prática da sua profissão.
2. Os assistentes sociais não devem permitir que as suas competências sejam utilizadas para propósitos desumanos, tais como tortura ou terrorismo.
3. Os assistentes sociais devem agir com integridade. Isto inclui não abusar da relação de confiança com as pessoas que utilizam os seus serviços, reconhecendo as fronteiras entre a vida pessoal e profissional, e não usar da sua posição para benefício ou ganho próprios.
4. Os assistentes sociais devem agir com solidariedade, empatia e cuidado com aqueles que utilizam os seus serviços
5. Os assistentes sociais não devem subordinar as necessidades ou interesses das pessoas que utilizam os seus serviços às suas próprias necessidades ou interesses.
6. Os assistentes sociais têm o dever de tomar as medidas necessárias para se protegerem profissional e pessoalmente, no local de trabalho e na sociedade, de modo a assegurar a sua competência para prover serviços adequados.
7. Os assistentes sociais devem manter a confidencialidade em relação à informação sobre as pessoas que utilizam os seus serviços. As excepções a este princípio só se justificam com base num valor ético de maior dimensão, nomeadamente, a preservação da vida.
8. Os assistentes sociais devem ter consciência que são responsáveis pelos seus actos para com os utilizadores dos serviços, os colegas com quem trabalham, a

entidade empregadora, a associação profissional e para com a lei. Devem, ainda, ter consciência que estas responsabilidades podem colidir entre si.

9. Os assistentes sociais devem disponibilizar-se para colaborar com as escolas de Serviço Social numa formação com qualidade ao nível da prática profissional.
10. Os assistentes sociais devem promover e participar em debates éticos com os seus colegas e empregadores, de modo a tomarem decisões eticamente informadas.
11. Os assistentes sociais devem estar preparados para fundamentar as suas decisões baseando-se em considerações éticas e, também, ser responsáveis pelas suas escolhas e acções.
12. Os assistentes sociais devem empenhar-se em criar condições para pôr em prática os princípios desta declaração e os seus códigos nacionais junto das entidades empregadoras para que os mesmos sejam discutidos, avaliados e reconhecidos.

CURRICULUM VITAE



Europass Curriculum Vitae

Informação pessoal

Apelido(s) / Nome(s) próprio(s) **Pedro Luís Silva Brígido**
Morada(s) Avenida do Parque, nº. 3, 1ª. cave esquerda, 2635-297 Lisboa (Portugal)
Telemóvel 968044601
Endereço(s) de correio electrónico mr.brigido@gmail.com
Nacionalidade Portuguesa
Data de nascimento 11/01/1985
Sexo Masculino

Experiência profissional

Datas 07/01/2010 - 21/06/2010
Função ou cargo ocupado Investigador
Principais actividades e responsabilidades Investigador no estudo de Diagnóstico de Caracterização da População Imigrante e Identificação dos seus Problemas e dos seus Contributos para as dinâmicas de Desenvolvimento dos Municípios, para o Município de Oeiras e de Sesimbra. Aplicação de questionários no terreno, coordenação de inquiridores, aplicação e transcrição de entrevistas, criação de bases de dados, análise de dados estatísticos secundários, análise estatística de dados primários em SPSS e análise de conteúdo de entrevistas com auxílio do MAXqda.
Nome e morada do empregador CIES - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia
Avenida das Forças Armadas, Edifício ISCTE, 1649-026 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector Investigação em Sociologia
Datas 12/2009 - 02/2010
Função ou cargo ocupado Digitador do Recenseamento Agrícola 2009
Principais actividades e responsabilidades Inserção de dados quantitativos (questionários) em programa informático específico
Nome e morada do empregador Instituto Nacional de Estatística
Avenida António José de Almeida, 2, 1000-043 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector Estatísticas Nacionais
Datas 31/08/2009 - 05/09/2009
Função ou cargo ocupado Colaborador na organização da 9.ª Conferência da Associação Europeia de Sociologia
Principais actividades e responsabilidades Organização de material técnico e material informático de suporte à conferência; disponibilizar todo o tipo de informações e indicações aos participantes.

Nome e morada do empregador	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa / Empresa Leading Avenida das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Ensino Superior
Datas	09/07/2009 - 04/08/2009
Função ou cargo ocupado	Digitador do Inquérito Piloto do Recenseamento Agrícola Nacional 2009
Principais actividades e responsabilidades	Inserção de dados quantitativos (questionários) em programa informático específico.
Nome e morada do empregador	Instituto Nacional de Estatística Avenida António José de Almeida, 2, 1000-043 Lisboa Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Estatísticas Nacionais
Datas	22/09/2008 - 26/06/2009
Função ou cargo ocupado	Colaboração em estudos e na actualização do Diagnóstico Social da CMTV
Principais actividades e responsabilidades	Elaboração e aplicação de instrumentos de recolha de dados, construção de bases de dados em SPSS, inserção de dados em SPSS, análise de dados, elaboração de relatórios, recolha de indicadores. Participação em sessões de planeamento participativo de actualização do diagnóstico da rede social.
Nome e morada do empregador	Câmara Municipal de Torres Vedras Avenida 5 de Outubro, 2560-270 Torres Vedras (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Câmara Municipal - Sector dos Assuntos Sociais
Datas	2004 - 2006
Função ou cargo ocupado	Figuração
Principais actividades e responsabilidades	Figuração esporádica em telenovelas e anúncios
Nome e morada do empregador	NPB Produções Rua Rosa Araújo, n.º12, 1.º andar, 1250-195 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Castings e produções
Datas	2004 - 2006
Função ou cargo ocupado	Figuração
Principais actividades e responsabilidades	Figuração esporádica em telenovelas e anúncios
Nome e morada do empregador	Valente Produções Avenida da Liberdade, 144-156, 1.º andar, 1250-146 Lisboa (Portugal)
Tipo de empresa ou sector	Agência de modelos, figurantes e actores
Educação e formação	
Datas	25/09/2008 →
Designação da qualificação atribuída	A frequentar o Mestrado em Serviço Social
Principais disciplinas/competências profissionais	Frequência em três estágios de observação, no âmbito da pós-graduação internacional "Family Related Social Work", em três instituições: Linha de Emergência social - Cruz Vermelha da Brandoa, Serviço de Adopção da Santa Casa da Misericórdia da Amadora, Centro de Apoio Integrado de S. Lázaro da Santa Casa da Misericórdia de Almada.

Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Disciplinas mais relevantes: Ética do Serviço Social; Fundamentos do Serviço Social; Desigualdades Sociais Contemporâneas; Teorias e Metodologias do Serviço Social; Serviço Social Internacional; Estado e Políticas de Família; Concepção, Gestão e Avaliação de Políticas Públicas				
Datas	11/04/2008 - 04/07/2008				
Designação da qualificação atribuída	Curso de Inglês Nível B2.3				
Principais disciplinas/competências profissionais	Vocabulário Gramática Expressão Oral Compreensão Oral Expressão Escrita Compreensão Escrita				
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Centro de Cursos Livres (Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa) Avenida das Forças Armadas - Ed. ISCTE, 1649-026 Lisboa (Portugal)				
Datas	2005 - 2008				
Designação da qualificação atribuída	Licenciatura em Sociologia, concluída com média de 14 valores e qualificação de Bom				
Principais disciplinas/competências profissionais	Métodos e técnicas de Investigação Sociológica I e II Análise de Dados I, II, III e IV Introdução à Psicologia Social Introdução à Demografia Sociologias especializadas (das Organizações, da Cultura, dos Consumos e Estilos de Vida, da Família, Política, da Cidade e Território, etc.) Laboratório I, II, III, IV, V e VI (trabalhos práticos e pesquisa)				
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa Avenida das Forças Armadas, 1649-026 Lisboa (Portugal)				
Datas	2004 - 2005				
Designação da qualificação atribuída	Frequência no 1.º ano da Licenciatura de Geografia e Planeamento				
Principais disciplinas/competências profissionais	Geografia Urbana Geografia Rural Princípio de Geografia Humana Climatologia Geomorfologia Estatística I e II				
Nome e tipo da organização de ensino ou formação	Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa Avenida de Berna, 26-C, 1069-061 Lisboa (Portugal)				
Aptidões e competências pessoais					
Outra(s) língua(s)					
Auto-avaliação					
Nível europeu (*)					
	Compreensão		Conversa		Escrita
	Compreensão oral	Leitura	Interacção oral	Produção oral	

Inglês	B1	Utilizador independente	C1	Utilizador avançado	B1	Utilizador independente	B1	Utilizador independente	B1	Utilizador independente
Alemão	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A1	Utilizador básico	A2	Utilizador básico
Espanhol	B1	Utilizador independente	C1	Utilizador avançado	B1	Utilizador independente	B1	Utilizador independente	A2	Utilizador básico

(*) [Nível do Quadro Europeu Comum de Referência \(CECR\)](#)

Aptidões e competências sociais	Espírito de equipa; Boa capacidade de comunicação; Facilidade e gosto em aprender; Trabalhador e perfeccionista.
Aptidões e competências de organização	Coordenação de equipas de inquiridores no âmbito de projecto de investigação
Aptidões e competências técnicas	Espírito analítico e crítico. Capacidade para construção e aplicação de questionários, e tratamento de dados estatísticos adquiridos na licenciatura e na prática. Competências de serviço social adquiridas no mestrado. Prática em transcrição de entrevistas adquirida através da função de investigador e como colaborador de uma investigadora internacional (Brasil)
Aptidões e competências informáticas	Domínio do software Office. Conhecimento de navegação na Internet. Conhecimentos de software de Análise de Dados - SPSS (adquiridos na licenciatura, nas disciplinas de Análise de Dados). Conhecimentos de software de análise de conteúdo - MAXqda, ATLASi (adquiridos no mestrado, bem como através das funções de investigador).
Carta de condução	B, B1
Informação adicional	Bilhete de Identidade n.º 12849345 Número de identificação fiscal: 223088757 2ª. morada: Rua de Angola, n.º.26, 2540-080 Bombarral