

1 2 9 0



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

Arminda Alexandra Miranda Magalhães

**A CRIANÇA QUE SOU, A FAMÍLIA E A  
SOCIEDADE QUE TENHO.**

**O/A GESTOR/A DE CASOS E A INTERVENÇÃO NUMA  
COMISSÃO DE PROTEÇÃO DE CRIANÇAS E JOVENS DE  
TERRITÓRIO DE BAIXA DENSIDADE**

**Dissertação no âmbito do Mestrado em Educação Social,  
Desenvolvimento e Dinâmicas Locais, orientada pela Professora  
Doutora Cristina Maria Coimbra Vieira e apresentada à Faculdade  
de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de  
Coimbra**

Setembro de 2023



Obrigada pelos silêncios ‘obrigatórios’.

Obrigada por aceitarem a ‘confusão’ e a ‘desarrumação’.

Obrigada pela ajuda na ‘arrumação’.

Obrigada pela orientação, pela paciência, pela empatia.

Obrigada por estarem presentes.

Obrigada por não me terem deixado desistir.



“Era uma vez uma praia, grande, linda, de areia muito fina e mar azul, profundo e de ondas mansas. Nela, o sol brilhava quase todos os dias e no Verão era possível sentir-se um calor magnífico e, de vez em quando, uma brisa tão suave que era um encanto.”

Pedro Streck, 2008, p. 5



## RESUMO

Realizada no âmbito do Mestrado em Educação Social, Desenvolvimento e Dinâmicas Locais, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, esta dissertação foi desenvolvida no sentido de compreender a gestão, o acompanhamento dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens e a ação dos/as técnicos/as gestores/as de casos, sabendo que são influenciados/as por fatores internos e por fatores externos na sua intervenção.

Inicialmente foram definidas algumas questões que permitiram orientar o estudo e para as quais procurámos respostas ao longo do mesmo, relacionadas com a ação do/a gestor/a de casos, com os conhecimentos formais e competências pessoais relevantes para a sua ação, com as dificuldades que encontram no decurso da intervenção e com as estratégias a que recorrem para tornar os pais e as mães mais competentes e capazes de enfrentar os desafios da parentalidade.

Contextualizado numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ínsita num território de baixa densidade da Região Centro de Portugal, as informações para o presente estudo foram recolhidas essencialmente através da análise de dois processos de promoção e proteção e de uma entrevista a um/a técnico/a gestor/a de casos na comissão de proteção, simultaneamente seu/sua presidente. A análise da informação recolhida permitiu-nos conhecer a ação desenvolvida pelos/as gestores/as de casos face às funções que desempenham na comissão de proteção, assim como as dificuldades com que se deparam ao longo da intervenção; ficamos também a conhecer em que medida estas dificuldades condicionam a promoção de uma intervenção eficaz e preventiva face às problemáticas que se lhes apresentam.

No campo da infância e juventude em contexto da comissão de proteção, os/as gestores/as de casos aparecem como figuras centrais no contacto com as crianças e jovens e suas famílias. Em prol de uma mudança positiva destas e que promova a mudança social, mostra-se fundamental que as políticas públicas disponíveis sejam revisitadas e que seja reavaliada a forma de acesso às mesmas por parte das famílias. Neste sentido, as políticas públicas devem adequar-se à realidade deste grupo social de base da sociedade, mas igualmente à realidade do seu território, principalmente quando falamos de territórios de baixa densidade.

As principais conclusões do estudo, resultantes da triangulação da informação e da nossa interpretação, não permitirão proceder a generalizações, porém consideramos que

abrem espaço a alguma reflexão sobre o tema de investigação apresentado, deixando eventuais sugestões para a melhoria das práticas e das respostas disponíveis.

**Palavras-chave:** Gestor/a de casos; família e parentalidade, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens; ética e proteção da infância e juventude; territórios de baixa densidade



## **ABSTRACT**

Carried out as part of the Master's programme in Social Education, Development and Social Dynamics at the Faculty of Psychology and Educational Sciences of the University of Coimbra, this dissertation was developed in order to understand the management and monitoring of child and youth promotion and protection processes and the actions of technical case managers, knowing that they are influenced by internal and external factors in their intervention.

Initially, a number of questions were defined to guide the study and to which we sought answers throughout, relating to the case manager's actions, the formal knowledge and personal skills relevant to their work, the difficulties they encounter during their intervention and the strategies they use to make fathers and mothers more competent and able to face the challenges of parenthood.

Contextualised in a Commission for the Protection of Children and Young People in a low-density area of the Central Region of Portugal, the information for this study was gathered essentially by analysing two promotion and protection cases and interviewing a technical case manager in the protection commission, who is also its president. Analysing the information gathered allowed us to learn about the work carried out by the case managers in relation to their roles in the protection committee, as well as the difficulties they encounter during their intervention; we also learned to what extent these difficulties affect the promotion of an effective and preventive intervention in relation to the problems they face.

In the field of children and youth in the context of the protection commission, case managers appear to be central figures in contact with children and young people and their families. In order to bring about a positive change in these families and promote social change, it is essential that the public policies available are revisited and that the way in which families access them is reassessed. In this sense, public policies must be adapted to the reality of this basic social group in society, but also to the reality of their territory, especially when we are talking about low-density territories.

The main conclusions of the study, resulting from the triangulation of information and our interpretation, will not allow us to make generalisations, but we believe that they open up room for some reflection on the research topic presented, leaving possible suggestions for improving practices and the responses available.

**Keywords:** Case manager; family and parenting; Child and Youth Protection Commission; ethics and child and youth protection; low-density territories



## Conteúdo

<b>Introdução geral</b> .....	13
<b>PARTE A – Enquadramento teórico</b> .....	17
<b>CAPÍTULO 1 – A pessoa, a família e o seu contexto na proteção da infância e juventude</b> ....	19
<b>Introdução</b> .....	19
1. O contexto territorial e socioeconómico .....	19
2. A família e a influência do contexto familiar na pessoa e na intervenção.....	24
3. A prevenção como fator de mudança social.....	30
<b>Conclusão</b> .....	34
<b>CAPÍTULO 2 – A proteção de crianças e jovens e a ação das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens</b> .....	35
<b>Introdução</b> .....	35
1. A proteção da criança e jovem ao longo do tempo – breve contextualização .....	35
2. A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e a Comunidade .....	38
3. O papel do/a gestor/a de casos nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.....	42
<b>Conclusão</b> .....	44
<b>PARTE B – Estudo empírico</b> .....	47
<b>CAPÍTULO 1 – Conceção, planeamento e desenvolvimento da investigação</b> .....	49
<b>Introdução</b> .....	49
1. Objetivos e questões de investigação .....	49
2. Opções metodológicas: o estudo de caso.....	51
3. Técnicas de recolha de dados .....	58
3.1 A entrevista semiestruturada .....	59
3.2 A análise documental .....	64
4. Apresentação dos casos estudados .....	65
5. Planeamento e questões éticas.....	69
<b>Conclusão</b> .....	71
<b>CAPÍTULO 2 – Apresentação e discussão da interpretação da informação</b> .....	73
<b>Introdução</b> .....	73
1. Análise e interpretação da entrevista e dos processos de promoção e proteção .....	73
2. Interpretação de dados e principais conclusões.....	86
2.1 Fatores internos que interferem na intervenção .....	88
2.2 Fatores externos que interferem na intervenção .....	93
2.3 Possíveis respostas às questões orientadoras do estudo e sugestões para a intervenção .....	98
<b>Conclusão</b> .....	102

<b>Conclusão geral .....</b>	<b>104</b>
<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>111</b>
<b>Apêndices .....</b>	<b>117</b>

## **Introdução geral**

A dissertação que se apresenta foi elaborada no âmbito do Mestrado em Educação Social, Desenvolvimento e Dinâmicas Locais, frequentado no período de 2021-2023, na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. A opção pela dissertação (colocando de parte a realização de estágio e, assim, de relatório de estágio) teve como fundamento, por um lado, a condição de trabalhadora estudante e, por outro lado, o interesse numa questão específica da área da infância e juventude, área abrangida pelo referido mestrado. Se a primeira razão condicionava o cumprimento das regras inerentes ao desenvolvimento do estágio, a segunda quase que orientava para um estudo mais específico, ou seja, para um estudo de caso. Profissionalmente e também em regime de voluntariado (integrada numa Associação de Pais), já havíamos desenvolvido funções em duas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, especificamente na comissão restrita, ambas ínsitas em territórios de baixa densidade. Tendo tido à data contacto com algumas dificuldades com que estas entidades se debatem em determinados campos, a intenção passou por compreender a perceção dos/as técnicos/as que trabalham atualmente nestas entidades de primeira linha, no mesmo tipo de territórios, em concelhos de reduzida população, nomeadamente população jovem, com as características específicas que por isso lhe estão associadas.

Daqui passamos para a forma de organização e acompanhamento de processos de promoção e proteção numa determinada Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, considerando especificamente a figura de gestor/a de casos<sup>1</sup>, figura introduzida há alguns anos e constante da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro. Suportamos este afunilar de interesse na importância que o/a técnico/a gestor/a de casos possui, considerando as funções que lhe estão adstritas, no acompanhamento quotidiano dos processos, mas particularmente no trabalho direto com as crianças e os jovens envolvidas/os e também com as respetivas famílias.

Estruturámos a dissertação em duas partes, uma teórica e uma empírica. Na primeira parte, que está organizada em dois capítulos, falamos sobre a pessoa, a família e o contexto familiar, no âmbito da proteção da infância e da juventude. Neste seguimento, também falamos sobre a evolução histórica da defesa dos direitos e da proteção das crianças e dos

---

<sup>1</sup> Assim nos referimos aos/às técnicos/as responsáveis por determinado processo de promoção e proteção no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, embora na Lei de Promoção e Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – este seja identificado como gestor de processo (artigo n.º 82-A).

jovens e de como se processa nos dias de hoje, nomeadamente através da ação das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Paralelamente, apresentamos a prevenção como relevante fator de mudança social. Na segunda parte focamo-nos na investigação propriamente dita, apresentando os objetivos, as questões definidas para a orientação do estudo e as opções metodológicas e de recolha e análise de dados, assim como fazemos a apresentação e discussão das nossas interpretações, que abrem caminho às principais conclusões.

Contextualizámos o estudo no território de baixa densidade em tempos denominado de Pinhal Interior Sul, constituído pelos concelhos de Oleiros, Proença a Nova, Sertã e Vila de Rei e Mação, atualmente integrados na sub-região da Beira Baixa (à exceção de Mação), situada na zona centro de Portugal - NUT III (ANMP, 2014). Este território, com características espaciais, sociodemográficas e socioeconómicas particulares, é comumente associado ao rural. Focámos aqui a relação existente entre território, habitantes e ruralidade e as dinâmicas sociais, económicas e culturais, numa relação que acontece num determinado espaço físico e social e ao longo do tempo. Empiricamente, percebemos que as características do local onde vivemos – territoriais, socioeconómicas, demográficas – influenciam a nossa própria maneira de ser e de estar face ao outro. Esta contextualização, numa perspetiva territorial e social, considerando que a presente temática abrange a infância e juventude e a promoção dos direitos e proteção das crianças e jovens, estende-se naturalmente à família, que é o grupo social de base, e ao funcionamento das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.

Nem sempre as crianças e jovens foram consideradas pessoas dignas de direitos próprios, adequados à sua condição e desenvolvimento. Neste sentido, face ao objetivo do presente estudo, tentámos perceber como evoluiu a visão social da infância e da juventude e como são atualmente percecionadas e, de certa forma, como se processa nos dias de hoje a proteção dos direitos das crianças e dos jovens. Neste contexto, recorreremos à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), pois regulamenta a gestão e a intervenção das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, sobre as quais também nos focámos em termos gerais, com particular interesse no papel do/a gestor/a de caso face às suas funções no âmbito da intervenção com as/os crianças/ jovens e respetivas famílias.

Definido o tema da investigação, o objetivo geral e as questões a que pretendíamos dar resposta, optámos, para desenvolver a investigação, pela realização de um estudo de caso de natureza qualitativa. Com esta opção pretendemos proceder à análise e interpretação abrangente da realidade e, assim, compreender as problemáticas, sempre tendo em linha de conta as pessoas no seu contexto familiar, sociocomunitário e também territorial.

Para a recolha de informação recorreremos às técnicas da análise documental e da entrevista, cujas respetivas conclusões permitiram estabelecer a triangulação de dados e de fontes, na tentativa de validarmos as conclusões. Foram analisados dois processos de promoção e proteção, atualmente encerrados, mas ambos decorrentes de reaberturas. A sua análise permitiu o acesso a dados bastante relevantes que nos permitiram perceber a forma de funcionamento da comissão de proteção em estudo e, em paralelo com a informação obtida através da entrevista, tirar conclusões úteis no âmbito do tema do estudo. No caso da entrevista, optámos pela entrevista semiestruturada. Esta foi aplicada a um/a técnico/a da comissão restrita de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de um dos concelhos integrados na antiga área territorial do Pinhal Interior Sul, território de baixa densidade. Na comissão de proteção, este/a técnico/a assegura a gestão de casos e é, cumulativamente, presidente dessa mesma comissão. Esta acumulação de papéis e respetivas funções permitiu recolher informações bastante relevantes em relação à organização geral da proteção da infância e juventude, no que respeita às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, à forma de trabalho da comissão de proteção em causa e ao trabalho dos/as seus/suas técnicos/as, nomeadamente na função específica de gestor/a de casos, e que dificuldades diárias se lhes apresentam e condicionam a sua ação no âmbito da promoção de ações de prevenção, da intervenção propriamente dita e na própria relação estabelecida com as crianças e com os jovens e respetivas famílias que acompanham.

Os resultados e as principais conclusões são apresentados de forma contextualizada nas questões de investigação definidas no início do estudo, para o orientar. Algumas destas conclusões sugerem a necessidade de as entidades que intervêm na área da infância e juventude a nível nacional (entre estas, a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens) promoverem o reforço de algumas políticas públicas existentes e de adequarem outras à atual realidade social, considerando os diferentes contextos territoriais e sociais, respetivas características e necessidades. Esta questão será indispensável para que a intervenção nesta área seja mais eficaz e concertada no que respeita à ação das comissões de proteção, especificamente na intervenção assegurada pelos/as gestores/as de casos; naturalmente também no sentido de criar condições exequíveis para que as crianças, os jovens e as suas famílias tenham acesso a serviços e apoios especializados em condições equitativas em relação aos demais territórios nacionais.

Deixamos a nota de que embora apenas tivéssemos entrevistado uma pessoa, mantemos o uso da barra “a/o” sempre que a esta nos referirmos. Pretendemos garantir o seu anonimato e evitar que o cruzamento de informações profissionais e territoriais possam conduzir à eventual identificação da pessoa e entidade envolvidas neste estudo.



## **PARTE A – Enquadramento teórico**



## **CAPÍTULO 1 – A pessoa, a família e o seu contexto na proteção da infância e juventude**

### **Introdução**

Para enquadrar a temática a explorar nesta dissertação, consideramos que se mostra pertinente que nos foquemos, neste primeiro capítulo da parte teórica, no que se entende por território e na importância que este detém na compreensão das problemáticas que o estudo pretende analisar. Tendo presente que iremos considerar territórios de baixa densidade, podemos começar por referir que neste contexto, de certa forma, o conceito se relaciona com o que empiricamente conhecemos e experienciamos como rural. Segundo Schneider (2009), o que caracteriza de facto o território, os seus habitantes e o “rural” interrelacionam-se pelas suas dinâmicas sociais, económicas, culturais. A forma como se identifica esta relação indivíduo/território é diacrónica e permite observar transformações nas formas de estar e de ser ao nível dos sentimentos do primeiro em relação ao segundo. No entender do autor citado, as características do território influenciam o indivíduo e, de certa forma, contribuem para a formação da sua personalidade. Com a intenção de, na perspetiva territorial e social, contextualizar a pessoa e a família na sua relação com a promoção da proteção de crianças e jovens no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, organizamos o presente capítulo em três pontos: 1 – O contexto territorial e socioeconómico; 2 – A família e a influência do contexto familiar na pessoa e na intervenção; e 3 – A prevenção como fator de mudança social. Neste pressuposto, o estudo abrange a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de um concelho que pertencia à extinta área territorial do Pinhal Interior Sul, sita na Zona Centro de Portugal (NUT III) e que integra atualmente a Sub-Região da Beira Baixa.

#### **1. O contexto territorial e socioeconómico**

Considerando as definições de território que decorrem das perspetivas de autores/as que em diferentes áreas do saber se referem a este como espaços geográficos, fronteiras físicas, locais com características físicas específicas, como espaços políticos ou locais e relação habitat/ecossistema, entre outros, registamos a que ora se transcreve:

espaço socialmente construído, possuidor de recursos naturais e detentor de uma história construída pelos seres humanos [homens, no original] que nele habitam, através da convenção de valores e regras, de arranjos institucionais que lhes conferem expressão e de formas sociais de organização da produção (Marques, 2010, p. 80).

Todas estas perceções são válidas e até complementares, contudo, no contexto do presente estudo, o que interessa acerca do território é a relação que se estabelece com os/as que nele habitam.

O conceito de território de baixa densidade nasce no início da década de 80 do séc. XX. Estes são assim denominados pela baixa densidade demográfica, mas também pelas características das relações interpessoais e institucionais (pouco dinâmicas), por terem significativa percentagem de população envelhecida, que vive mais ou menos dispersa e isolada. De um outro prisma, estes territórios não possuíam uma boa ligação a redes globais de bens e serviços e é real a dificuldade em concorrer com outros territórios em várias áreas, o que os penaliza em termos socioeconómicos.

Foi apenas em 2015<sup>2</sup> que o conceito de território de baixa densidade começou a ter registo de facto através de intervenção da Comissão Interministerial de Coordenação (CIC, 2015), que os define com base em vários critérios, através da intervenção da Associação Nacional de Municípios Portugueses. Esta associação caracteriza estes territórios sustentando-se nos seguintes critérios: densidade populacional; perfil territorial e demográfico; perfil de povoamento; perfil socioeconómico; e acessibilidades. Segundo a Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP, 2014), os territórios de baixa densidade são constituídos por municípios que apresentem uma densidade populacional inferior a 25 hab./km<sup>2</sup>.

Tendo presente a definição de território que apresentamos em parágrafo anterior e a compreensão dos temas de investigação que se pretendem analisar, o presente estudo desenvolveu-se numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de território de baixa densidade da Região Centro de Portugal (NUT III). Os concelhos da Sertã, Vila de Rei, Proença-a-Nova, Oleiros e Mação eram (e são) abrangidos pelos critérios apresentados pela Associação Nacional de Municípios Portugueses acima referenciados, portanto territórios de baixa densidade. Estes concelhos, apresentados nos Mapas 1 e 2, constituíam a então zona geográfica do Pinhal Interior Sul, integrada nas sub-regiões da Beira Baixa e do Médio Tejo, ambas da Região Centro de Portugal (NUT III).

---

<sup>2</sup>[https://lisboa.portugal2020.pt/np4/%7B\\$clientServletPath%7D/?newsId=29&fileName=Deliberacao\\_23\\_2015\\_26\\_03\\_TBD.pdf](https://lisboa.portugal2020.pt/np4/%7B$clientServletPath%7D/?newsId=29&fileName=Deliberacao_23_2015_26_03_TBD.pdf).



Mapa 1 – PIS (pt.wikipedia.org/wiki/Pinhal-Interior-Sul)



Mapa 2 – PIS (Diário Digital de Castelo Branco, 2012)

Estas sub-regiões estão inseridas na Região Centro de Portugal, uma das zonas do país mais envelhecidas e desertificadas, com taxas de natalidade baixas e desemprego alto. Esta região é também caracterizada “pela persistência e resiliência de comunidades tradicionalmente vinculadas à (auto)subsistência agrícola e/ou marcada por fluxos internos (e)migratórios” (Cabeleira, Carvalho e Madeira, 2020, p. 140). Esta região também se caracteriza por ter uma área territorial extensa, assim como pela sua interioridade, fatores que influenciarão as suas dinâmicas sociais e económicas, conforme é também referido pelos autores atrás citados.

Os sentimentos de pertença e de lugar são conceitos diretamente ligados ao conceito de território de baixa densidade. Manifestam-se especificamente na relação pessoa/lugar e nos valores emocionais que esta relação traduz. A forma como estes sentimentos e estes valores se manifestam varia mediante a perceção de cada pessoa e, naturalmente, influenciam as suas atitudes e comportamentos na sua relação consigo próprio/a, com os/as outros/as e com o território, com o lugar (D’Orrey, 2015).

Não obstante, considerando os já referenciados sentimentos de pertença e de lugar (identidade cultural), na comunidade, a anterior designação de Pinhal Interior Sul não desapareceu e “continua ainda hoje ativa na linguagem da população local quando se quer referir ao território no qual se insere a comunicação de pertença” (Cabeleira, Carvalho e Madeira, 2020, p. 142).

Segundo Mateus (2008), os concelhos da extinta zona geográfica do Pinhal Interior Sul possuem uma identidade comum, decorrente de fatores biopsicossociais, culturais, económicos, mas também por integrarem um território de interior, essencialmente rural, sustentado no que a natureza tem para oferecer, enquanto fator de desenvolvimento e de valorização territorial, e dependente economicamente do litoral. A população residente,

concentrada em pequenos lugares e freguesias, onde predomina o pinhal e o eucaliptal, possui baixos níveis de escolaridade e qualificação (*vide* tabela 3). O êxodo populacional que caracteriza este território acelerou o seu envelhecimento populacional e, em consequência, a desertificação populacional – os/as jovens foram obrigados a migrar para os centros urbanos, à procura de novas oportunidades e melhores condições de vida.

*Tabela 1 - Estrutura populacional, 2011-2021*

Municípios / territórios	2011				2021			
	População jovem (%)	População em idade ativa (%)	População idosa (%)	Índice de envelhecimento	População jovem (%)	População em idade ativa (%)	População idosa (%)	Índice de envelhecimento
Oleiros	6,9	53,6	39,6	574,4	5,9	48,5	45,6	779,8
Proença a Nova	9,7	57,1	33,2	344	8,2	53,4	38,3	464,6
Sertã	12,5	59,8	27,7	222,3	10,7	58,2	31,1	290
Vila de Rei	10,5	49,7	39,8	377,2	9	50,1	40,9	452,9
Médio Tejo (NUT III)	13,4	61,8	24,8	184,3	11,5	59,5	29,1	253,8
Beira Baixa (NUT III)	11	59,1	29,8	270,3	10,1	56,4	33,5	331
Portugal	14,9	66,1	19	127,8	12,9	63,7	23,4	182,1

Fonte: INE, Pordata, 2021

Saindo os/as mais jovens, para além da redução da população verifica-se o aumento do envelhecimento populacional, o que estará ligado aos baixos níveis de escolaridade e qualificação verificados.

Tenhamos presente que a Região Centro de Portugal é, em Portugal, considerada uma das zonas com menos população e menos nascimentos, maior envelhecimento e mortalidade. No seguimento de imposição legislativa ínsita na Lei n.º 24-A/2022, de 23 de dezembro, em 2023 os concelhos da Sertã e de Vila de Rei concretizaram a sua saída da Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo, integrada na Sub-Região do Médio Tejo, e passaram a integrar a Comunidade Intermunicipal da Beira Baixa<sup>3</sup>, integrada na Sub-Região da Beira Baixa, juntando-se novamente aos concelhos de Oleiros e de Proença-a-Nova, que com aqueles também pertenceram à já referida extinta zona geográfica do Pinhal Interior Sul.

<sup>3</sup> A esta pertenciam os municípios de Castelo Branco, Idanha a Nova, Oleiros, Penamacor, Proença a Nova, Vila Velha de Ródão. Entraram os municípios de Sertã e de Vila de Rei.

Tabela 2 – Densidade populacional, população e taxa de variação da população residente, 2011-2021

Municípios / territórios	2011		2021		Taxa de variação da população residente (2011-2021) (%)
	População residente (2011)	Densidade populacional (hab./km <sup>2</sup> ) (2011)	População residente (2021)	Densidade populacional (hab./km <sup>2</sup> ) (2021)	
Oleiros	5721	12,1	4904	10,4	-8,17
Proença a Nova	8314	21,0	7167	18,1	-11,47
Sertã	15880	35,5	14769	33,1	-11,11
Vila de Rei	3452	18,0	3279	17,1	-1,73
Médio Tejo (NUT III)	247331	74,0	228581	68,3	-187,5
Beira Baixa (NUT III)	89063	19,3	80751	17,5	-83,12
Portugal	10562178	114,5	10343066	112,2	-2191,12

Fonte: INE, Pordata, 2021

Em face do exposto, os municípios que pertenciam à extinta zona geográfica do Pinhal Interior Sul e que agora integram a Sub-Região da Beira Baixa, apresentam uma significativa redução de população no período de 2011-2021, apresentando, em 2021, uma densidade populacional de 20 habitantes por km<sup>2</sup>, bastante inferior à nacional. O índice de envelhecimento é, por outro lado, em relação à média nacional, bastante superior aos cerca de 128 idosos por cada 100 jovens (INE, Pordata, 2021).

Tabela 3 – Nível de escolaridade, 2021

Municípios / territórios	2021						
	População analfabeta (não sabe ler nem escrever)	População com o 4º ano (%)	População com o 6º ano (%)	População com o 9º ano (%)	População com o 12º ano (%)	População com ensino médio (%)	População com o ensino superior (%)
Oleiros	371	42,4	7,6	12,2	15,5	0,7	8,9
Proença a Nova	495	32,9	7,6	16,1	19	0,8	12,2
Sertã	762	31,2	8,2	17,6	22,1	1,3	10,2
Vila de Rei	227	35,8	7,4	15,9	18,7	1,1	10
Médio Tejo (NUT III)	79766	26	9,3	18,4	22,8	1,2	15,3
Beira Baixa (NUT III)	4521	27,6	7,3	16,5	21,6	0,9	16,9
Portugal	292809	22,3	9,6	17,8	23,5	1,2	19,8

Fonte: INE, Pordata, 2021

Confirmando-se o que foi referido em parágrafos anteriores, com relação direta com os dados da escolaridade da população, podemos verificar que, em 2021, a maior

percentagem é a da população que possui o 4.º ano, com 35,6% da população dos municípios em análise<sup>4</sup>, diferindo em 16,75% daquela que possui a escolaridade obrigatória (12º ano).

Na sua generalidade, estas características sociodemográficas influenciam tanto o território como a sua população. Impercetivelmente, influenciam a forma como as pessoas experienciam o seu quotidiano, as inter-relações que estabelecem consigo próprias e com os/as outros/as, o seu comportamento em família e em comunidade.

## **2. A família e a influência do contexto familiar na pessoa e na intervenção**

O termo ‘família’ é um conceito de difícil definição, face à sua complexidade e riqueza de relações. Segundo Dias (2011), é um “sistema dinâmico, contém outros subsistemas em relação, desempenhando funções importantes na sociedade, como sejam, por exemplo, o afeto, a educação, a socialização e a função reprodutora” (p. 141).

É aqui entendido que o conceito de família não é, de todo, estático e universal. O seu todo e cada elemento que dela faz parte participa na sua dinâmica, conferindo-lhe diferenças com significado (autenticidade até), o que, naturalmente, torna complexa (mas rica) a sua definição no âmbito social (Gaspar, 2005).

O grupo social de base de qualquer sociedade é a família, sendo que esta pressupõe uma estreita ligação entre o individual e o social. Numa sociedade global em constante e rápida mudança, são inúmeros os desafios que se colocam às famílias e aos indivíduos que as constituem, entre os quais as suas crianças e jovens (Gaspar, 2015). A família, enquanto grupo social, insere-se “numa realidade social que se estrutura no quotidiano, em conflito e em tensão, resultante da interação reflexiva dos sujeitos entre si e destes com os contextos de práticas” (Vieira, 2017, p. 126).

A socialização primária desenvolve-se no seio da família. É esta que, em primeira instância, protege as suas crianças e responde às suas necessidades globais, nomeadamente, em termos de segurança e emocionalmente. Estes cuidados fazem com que as crianças cresçam de forma salutar, com confiança e competências que potenciam um crescimento harmonioso, em termos pessoais e sociais, um desenvolvimento salutar que será a base para que no futuro sejam cidadãos e cidadãs realizados/as, com sentido crítico face a si próprios/as e sentido cívico para com o que os/as rodeia. A família é, segundo Dias (2011), um “sistema comunicacional [que] contribui para a construção de soluções integradoras dos seus

---

<sup>4</sup> Municípios de Oleiros, Proença-a-Nova, Sertã e Vila de Rei.



membros como um todo” (p. 141). Um crescimento e desenvolvimento harmonioso resultará, em princípio, em crianças felizes, cidadãos e cidadãs em pleno.

O conceito de “felicidade” integra, numa relação praticamente bilateral, o conceito de “saúde”. Este conceito é usado no sentido do bem-estar (não apenas físico, mas também, entre outros aspetos, emocional e mental), da qualidade de vida, da integração e interação familiar, escolar e social. Em suma, ser garante destas condições em relação às crianças e jovens é função primeira das respetivas famílias (Cordeiro, 2016).

Por razões e circunstâncias várias, esta nem sempre é a realidade e a família nem sempre funciona como o garante da segurança e bem-estar das suas crianças e, neste sentido, enquanto fenómeno multifacetado, os maus-tratos continuam a ser um problema da atualidade (Martins, 2008). O risco apresenta-se como universal, transversal à existência do ser humano, numa perspetiva biopsicossocial do indivíduo, enquanto tal, e na sua relação com os/as outros/as (Martins, 2010). Daqui resultam situações complicadas e a sociedade (cada um de nós) tem a obrigação de exercer o papel de provedor/a da proteção das crianças (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d.). Trata-se de um processo de cidadania, compreendendo esta como um “fator, de identidade, de pertença e de sobrevivência nas sociedades atuais (globalizadas, democráticas, de conhecimento, de risco e em rede)” (Vieira, 2017, p. 89).

Os maus-tratos ou a violência sobre crianças e jovens podem manifestar-se de diversas formas, como a negligência, os maus-tratos físicos, o abuso sexual, os maus tratos psicológicos, entre outras, sendo qualquer uma delas causadora de danos à saúde, ao desenvolvimento e à dignidade das crianças. Tratando-se de atos de violência, são inclusive considerados um problema de saúde pública (Ribeiro et al., 2021). A este respeito, Camilo e Garrido (2013) relacionam a negligência parental com a falta de competência dos pais e das mães em educar, supervisionar e suprir aos/as seus/suas filhos/as as necessidades básicas, o que interfere, inevitavelmente, com o seu bem-estar e com o seu desenvolvimento integral e salutar.

A forma mais comum de maus tratos será a negligência, que pode ser voluntária ou involuntária. No primeiro caso, verifica-se quando há intenção de facto de causar dano. É involuntária quando resulta, geralmente, da falta de competências por parte dos pais e das mães para assegurarem os cuidados necessários e adequados às crianças e jovens; também poderá ocorrer no decurso do desconhecimento de que determinada atitude, comportamento ou opção pode prejudicar a criança/jovem (Camilo e Garrido, 2013). Não obstante, é um facto que, voluntária ou involuntária, a negligência resulta, em maior ou menor grau, em

danos na saúde e /ou no desenvolvimento físico, psicológico e psicossocial da criança e jovem.

Conforme consta do Guia de Orientações (CNPDPJC, s.d.), na perspectiva do funcionamento familiar, são vários os fatores de risco ou perigo para a criança e jovem. A composição familiar, a destruturação, a falta de coesão, a indefinição de papéis, os conflitos conjugais, a percepção dos pais e das mães e dos/as filhos/as, as expectativas dos pais e das mães em relação aos/as filhos/as, o desconhecimento (ou o desinteresse) das necessidades das/os crianças e jovens, o estilo de disciplina, a interação pais e mães/filhos/as. Por outro lado, considerando a família como grupo social que é, há que ter a consciência de que integra outros contextos e por estes é naturalmente influenciada (Sprinthall e Collins, 1994). Com esta consciência, há por isso necessidade de nos referirmos também a fatores de risco extrafamiliares e comunitários. Estes são sublinhados, conforme se refere no mesmo documento, “especialmente quando o nível de stress é elevado e a família carece de recursos para lidar com a situação” (Guia de orientações, CNPDPCJ, s.d. p. 36). O desemprego, as dificuldades financeiras, os problemas laborais, o isolamento social, a falta de identidade social, mas também questões relacionadas com a passividade social sobre a violência na família e a sobrevalorização da privacidade da família por parte da comunidade em geral são exemplos de fatores de risco para as crianças e jovens.

Aqui entra toda a sociedade, cada um de nós, individualmente ou enquanto entidades com competência em matéria de infância e juventude, para providenciar a promoção dos direitos das crianças e jovens e a sua proteção, trabalhando com estes e com as respetivas famílias, concretamente ou com carácter preventivo. A realidade social, as características socioeconómicas e estruturais das comunidades e das famílias e a sua própria cultura vão influenciar qualquer intervenção (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012). Por isso, como seres sociais que somos, há que ter a consciência de que aprendemos com o que observamos, com as interações de que somos também atores, através de desafios e de compromissos que assumimos connosco próprios/as, com os/as outros/as e com a comunidade (Vieira, 2017).

Tabela 4 – Dimensão das famílias, 2021

Municípios / territórios	2021			
	Dimensão média das famílias	Famílias unipessoais (%)	Famílias de 2 pessoas (%)	Famílias de 3 ou mais pessoas (%)
Oleiros	2,1	34,14	39,1	26,1
Proença a Nova	2,2	30,5	38	31,5
Sertã	2,3	28,7	36,3	34,9
Vila de Rei	2,2	30,4	37,5	32,1
Médio Tejo (NUT III)	2,3	27,5	35,4	37,1
Beira Baixa (NUT III)	2,2	29,9	38,6	31,6
Portugal	2,5	24,8	33,3	41,9

Fonte: INE, Pordata, 2021

Perante os dados que nos são disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatística (Censos de 2021), no que se refere à dimensão das famílias nos municípios que pertenciam à extinta zona geográfica do Pinhal Interior Sul e que agora integram a Sub-Região da Beira Baixa<sup>3</sup>, verificamos que a sua dimensão média é idêntica à dimensão média das famílias da Sub-Região do Médio Tejo e da Sub-Região da Beira Baixa<sup>2</sup>, mas inferior ao valor nacional respetivo. Na tabela 4 constatamos e salientamos a questão referente às significativas percentagens de famílias com 2 elementos ou com apenas 1 elemento. Não constando da presente tabela dados sobre a estrutura das famílias, as percentagens referenciadas nas tabelas anteriores poderão estar associadas, de certa forma, ao próprio envelhecimento populacional, com famílias maioritariamente constituídas por pessoas com idade mais avançada. São as pessoas mais velhas que permanecem na região, enquanto as mais jovens e em idade ativa migram para outras regiões do país ou para o estrangeiro, tal como é demonstrado nos estudos efetuados sobre a caracterização demográfica dos territórios de baixa densidade.

A Convenção dos Direitos da Criança (2019), referência para os direitos das crianças em todo o mundo, desafia toda a comunidade a colaborar com a família para o bem-estar das crianças e dos/as jovens. A Resolução do Conselho de Ministros n.º 112/2020, de 18 de dezembro, aprova a Estratégia Nacional para os Direitos da Criança 2021-2024, a qual tem como base 5 importantes tópicos. Relacionam-se estes tópicos com a promoção do bem-estar e igualdade de oportunidades para todas as crianças e todos/as os/as jovens, com o apoio às famílias e à parentalidade, com a promoção do acesso à informação e participação

por parte das crianças e dos/as jovens, com a prevenção e combate à violência contra estes/as e promoção da produção de documentos e instrumentos de base científica que potenciem a divulgação e conhecimento dos seus direitos. Esta Estratégia assenta nos objetivos de desenvolvimento sustentável patentes na Agenda 2030, considerando as dimensões do social, da economia e do ambiente, assim realçando a importância das sociedades no contexto social, na proteção das crianças, no apoio às famílias e no apoio à parentalidade e, neste sentido, também na capacitação dos pais e das mães (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d.).

É um facto que ao longo da vida cada pessoa vai tomando consciência de várias vulnerabilidades pessoais, resultado das vivências e interações que vai estabelecendo. Naturalmente, nas suas interações quotidianas, estas influenciam as suas atitudes e reações em relação a si mesma e perante os/as outros/as. Segundo o pensamento de Bronfenbrenner, esta interação decorre da interdependência indivíduo-contexto com a influência de aspetos multidirecionais inter-relacionados, que são a pessoa, o processo, o contexto e o tempo (Leão et al., 2015).

Se o que se entende por pessoa abrange as características intrínsecas do indivíduo ao longo da vida, o processo tem a ver com as interações que decorrem ao longo do seu desenvolvimento, de forma regular e duradoura. Todas estas inter-relações, com terceiros e em reciprocidade, decorrem num determinado ambiente em que a pessoa está inserida, isto é, num contexto. As mudanças daqui resultantes são demonstradas diacronicamente, considerando os inúmeros fatores que influenciam o seu desenvolvimento, entre os quais estão a família e a comunidade (Leão, Souza e Castro, 2015). É no contexto da família e da comunidade que se observam naturalmente as mudanças na pessoa, as quais potenciam novos comportamentos e novas perspetivas pessoais e coletivas na forma de estar e de agir.

De uma maneira simplista, considerando a teoria biológica de Bronfenbrenner (1996), podemos dizer que a relação indivíduo/contexto influencia o comportamento e o desenvolvimento pessoal e social da pessoa enquanto tal. Menos simplista é a perceção que este autor possui acerca do desenvolvimento humano, perspetivando-o na inter-relação entre 4 conceitos-chave: Processo, Pessoa, Contexto e Tempo (Bitencourt, Viana, Souza, Amorim e Amorim, 2021).

Os processos de inter-relação que estão ligadas ao desenvolvimento humano decorrem em determinados contextos e ao longo do tempo. Na perspetiva do autor, os indivíduos, intrínseca e inconscientemente, transformam os contextos em que se inserem simplesmente porque a ele pertencem (assim, de forma passiva) ou porque se relacionam

com os/as outros/as, física, mental e emocionalmente, ou ainda porque intervêm de facto nestes contextos. São inter-relações que ocorrem e se observam ao longo do tempo e que funcionam em reciprocidade, de forma contínua, regular e duradoura.

Todos estes elementos – o ambiente ecológico de Bronfenbrenner (1996) – encaixam como se de estruturas que cabem umas nas outras se tratassem, da mais interna (o indivíduo e aquilo que o caracteriza enquanto pessoa) ao que é mais externo (entre outros, o ambiente e a sua cultura, crenças, valores, etc ).

As interações que se estabelecem ao longo do tempo entre as pessoas, não sendo estanques (muito pelo contrário), provocam nestas, mesmo que indiretamente, mudanças comportamentais e de personalidade, pelo tipo de interações e pelo facto de acontecerem em momentos diferentes, mas mais ou menos contínuos das suas vivências. Bronfenbrenner (1996) aponta para a necessidade de os investigadores terem atenção a tudo o que caracteriza a pessoa, psicologicamente, como interage nos vários ambientes, as suas características pessoais e a sua estrutura familiar, social e cultural.

O conjunto destes fenómenos biopsicossociais resultam em naturais mudanças na pessoa e, assim, no seu comportamento face a si própria, na sua forma de ser e de agir, em relação aos/às outros/as, de forma individual, mas também coletivamente, numa relação completamente dinâmica.

No âmbito do acompanhamento de crianças e jovens é, neste seguimento, imprescindível que se tenha em linha de conta a influência das outras pessoas no seu comportamento, pois as influências derivam do que vêem, do que sentem, do que percebem e do que experienciam. São aprendizagens que “ganham vida” por crianças e jovens estarem ainda em fase de formação da sua própria personalidade. A diferentes vivências e relacionamentos corresponderá a emergência e concretização de distintos papéis sociais. Ora, também neste sentido, a família tem que ser necessariamente considerada em todo o processo de acompanhamento de crianças e jovens em risco, na medida em que a sua dinâmica é influência e é influenciada pelo todo social, numa inter-relação variável no tempo e no espaço.

No seio da família, a participação entendida como ação é indispensável na medida em que direciona cada um dos seus elementos para a tomada de decisões, informadas e conscientes acerca de objetivos conhecidos e negociados. Este processo é dinâmico e como tal avança e recua, nomeadamente perante situações inesperadas; mas promoverá e reforçará o envolvimento das pessoas, individual e coletivamente, o que lhes permitirá adquirir e desenvolver competências em prol do seu bem-estar biopsicossocial. Refere Isabel Vieira

(2017) que “participar no desenho e controlo da intervenção [assim] como na tomada de decisão face aos recursos e face aos seus destinos” (p. 131) compromete e permite ao sujeito ou sujeitos reafirmarem a sua identidade. Neste processo, a participação deve implicar cooperação recíproca e solidária entre o/s sujeito/s e o/a técnico/a (Vieira, 2017)

Na lógica das inter-relações existentes entre as pessoas e o contexto, logo entre as pessoas, as famílias e a comunidade em que se inserem, qualquer trabalho desenvolvido com crianças e jovens tem que se fundamentar nas características do território, nas suas características gerais, físicas, sociais, culturais.

### **3. A prevenção como fator de mudança social**

Num mundo global em contante mudança, a sociedade é chamada a responder a desafios que se lhe colocam em termos globais, mas que muitas vezes começam na pessoa e na família, que constituem o sistema base da sociedade. Há que ter a consciência de que em todos os territórios, e de forma intencional e cooperativa, é pertinente a promoção de ações de caráter preventivo e promotoras do bem-estar, nomeadamente, no que toca à prevenção dos maus-tratos. Neste campo, é indispensável o envolvimento dos cidadãos e das cidadãs e potenciar nestes/as, ou seja, em cada um/a de nós, uma postura cívica e solidária perante os problemas que se nos apresentam quotidianamente (Ribeiro et al., 2016). Sublinha-se a importância da participação, que é uma ação pessoal, mas também social, sendo um “processo complexo que combina fazer, falar, pensar, sentir e pertencer” (Wenger, 2002, conforme citado em Vieira, 2017, p. 123).

Neste contexto, é extremamente importante o papel das entidades de primeira linha “na identificação e intervenção precoce de situações de perigo, (...) assim como no desenvolvimento de programas específicos que viabilizem uma percepção positiva da criança e das suas necessidades e promovam os seus direitos” (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d., p. 41).

É às entidades com competência em matéria de infância e juventude que cabe a intervenção inicial, devendo ser sempre as primeiras a atuar; estão mais próximas das crianças e dos/as jovens e podem (e devem) intervir antes das situações carecerem de encaminhamento para outras instâncias, nomeadamente para as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. De facto, nem todas as situações implicam este encaminhamento e, envolvendo a respetiva família, é função das referidas entidades atuar no sentido de proteger

as crianças e jovens envolvidas/os, naturalmente, no sentido de minimizar ou sanar os fatores de risco ou de perigo identificados e avaliados.

A alínea d) do artigo 5.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro - refere que fazem parte das entidades de primeira linha:

as pessoas singulares ou coletivas, públicas, cooperativas, sociais ou privadas que, por desenvolverem atividades nas áreas da infância e juventude, têm legitimidade para intervir na promoção dos direitos e na proteção da criança e do jovem em perigo.

As entidades referidas na Lei são as escolas, os hospitais e os centros de saúde, a segurança social, as organizações não governamentais, entre outras. Estas entidades devem intervir, conforme consta do n.º 4 do artigo 7.º da lei já referenciada, na avaliação, no diagnóstico e na intervenção em situações de risco e perigo; na implementação de estratégias de intervenção que promovam ou erradiquem os fatores de risco; no acompanhamento da criança, do/a jovem e da respetiva família (execução de plano de intervenção); na execução das ações necessárias à implementação das medidas de promoção e proteção definidas em acordo de promoção e proteção.

Apenas em situações em que as entidades não tenham legitimidade para intervir ou se vejam impossibilitadas de dar resposta às problemáticas apresentadas e necessidades associadas é que estas entidades com competência em matéria de infância e juventude devem transferir e transferem as situações para as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens ou, em caso de crime, para o Ministério Público.

Ao falarmos de entidades de primeira linha temos também que falar nos tipos de intervenção, a citar: primária, secundária e terciária (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d.).

Como prevenção primária compreendemos a que visa promover o bem-estar das crianças e jovens e das suas famílias, pela educação e pela transformação social. Sustentando-se na prevenção, a intervenção corre no sentido da necessidade em intervir junto da comunidade para a informar, sensibilizar e formar para a pertinência de se potenciarem relações familiares que tenham como suporte a parentalidade positiva, com tudo o que este conceito envolve. A prevenção secundária abrange a intervenção junto de famílias identificadas como sendo de risco. Aqui, concretiza-se no desenvolvimento de programas e estratégias de apoio à promoção de competências parentais, nomeadamente por ação de entidades com competência em matéria de infância e juventude. A prevenção terciária direciona a sua intervenção para as situações objetivas de risco e de perigo. Neste contexto,

o objetivo é concretizar a adequação das dinâmicas familiares ao respeito dos direitos das crianças e jovens e sua necessária proteção (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d.).

Não obstante a distinção dos tipos de prevenção, conclui-se que a prevenção e intervenção no sentido do tratamento traduzem o desenvolvimento de ações contínuas com o claro intuito de “promover uma parentalidade positiva e comunidades mais fortes e saudáveis” (Guia de Orientações, CNPDPCJ, s.d., p. 42), nomeadamente através da implementação de programas específicos.

Vários são os autores que apontam a família como elemento indispensável na intervenção junto de crianças/ jovens em risco. Pelo recurso a estratégias de apoio familiar e de suporte parental pretendem apontar no sentido da promoção da parentalidade positiva e competências parentais (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012). Sendo um conceito que se relaciona com as funções desempenhadas pelos pais e mães, contextualizadas no tempo e no espaço em que aquelas se enquadram, a parentalidade (Cruz, 2005, citado por Coutinho, Seabra-Santos, Gaspar, 2012) é especificada de forma positiva, como o “comportamento parental assente no princípio do superior interesse da criança e da promoção do seu desenvolvimento global e harmonioso” (Coutinho, Seabra-Santos, Gaspar, 2012, p. 407).

Os programas de parentalidade têm como objetivo apoiar os pais e as mães na sua função parental, com vista à proteção dos/as seus/suas filhos/as, promovendo a melhoria dos cuidados às crianças e potenciando positivamente o relacionamento entre pais/mães e respetivos/as filhos/as. Neste sentido, são facilitadores da aquisição e/ou desenvolvimento de competências pessoais, sociais e emocionais dos/as envolvidos/as, para além da alteração dos comportamentos das crianças, mas também dos respetivos pais e das respetivas mães. Camilo e Garrido (2013), com foco direto nas questões da negligência, acrescentaram que esta intervenção com as famílias é estrategicamente relevante porque promove a redução ou minimiza práticas parentais abusivas. Não obstante, neste campo não deve ser esquecido o facto de o quotidiano de todos/as estes/as intervenientes se realizar em inúmeras interações recíprocas, no seu conjunto determinantes para o comportamento de cada um/a (Coutinho, Seabra-Santos, Gaspar, 2012). Belsky (1984, como citado por Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012), relacionando família e parentalidade, afirma que o contexto social em que as crianças, os pais e as mães se movimentam têm influência direta na sua formação enquanto pessoas e nas relações que estabelecem, conduzindo inevitavelmente a diferentes formas de exercer a parentalidade (modelo ecológico).

O público-alvo dos programas parentais são, em última análise, as famílias, independentemente de centrarem a sua ação mais concretamente nos pais e nas mães, ou nas



crianças e nos/as jovens. Porém, face ao anteriormente exposto, compreendemos que todo o contexto em que estes/as se movem e todas as suas interações devem ser ponderadas na intervenção a realizar. As problemáticas envolvidas vão desde a necessidade dos pais e das mães adquirirem e/ou desenvolverem competências parentais ligadas aos cuidados primários (no caso das crianças mais pequenas), aos maus-tratos, mas também aos comportamentos dos/as filhos/as e à vinculação destes consigo.

Camilo e Garrido (2013) associam a falta de competências para educar, para supervisionar e para responder às necessidades dos/as filhos/as à negligência dos próprios pais e mães, mais ou menos grave, fatores que implicam indubitavelmente com o seu bem-estar e com o seu desenvolvimento integral e salutar das crianças e jovens. Não obstante a importância em relação a qualquer idade, segundo Clarke (2019), a capacitação parental ganha especial relevância em relação à primeira infância, especificamente no âmbito da prevenção.

Naturalmente que o contexto de qualquer tipo de intervenção, e assim de quaisquer programas de parentalidade, é importante na medida em que influencia as estratégias escolhidas e a forma como são desenvolvidas. Esta implementação é diretamente condicionada pela realidade social em geral, pelos aspetos financeiros e até estruturais e pela cultura das comunidades e das famílias (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012). É também indispensável que ao longo de todo o processo de intervenção seja promovida a colaboração da família e a inter-relação das entidades envolvidas (como a escola, a saúde e a própria comunidade). São, assim, considerados aspetos de âmbito pessoal, psicológico, psicossocial e social, o desempenho escolar e profissional, fatores determinantes para a saúde em termos globais e para o bem-estar geral dos/as intervenientes. A necessidade deste tipo de intervenção, pelo recurso a programas de parentalidade, específicos face às necessidades apresentadas, mostrar-se-ão eventualmente mais relevantes na intervenção com famílias mais vulneráveis e num contexto mais desfavorecido. Estas são as que habitualmente possuem menos recursos para ultrapassarem, de maneira autónoma, as dificuldades que se lhes apresentam quotidianamente e, por conseguinte, são as que, em princípio, necessitam de uma intervenção mais incisiva e de apoio mais permanente (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012).

Concordamos que a “família é uma construção bio-sócio-histórico-cultural. Ser pai ou mãe, filho ou filha, irmão ou irmã, avô ou avó é um processo de re(construção) sócio-histórico-culturalmente contextualizado e mediado” (Gaspar, 2005, p. 67). A partir desta definição de “família” é-nos possível inferir a complexidade dos desafios que se lhe colocam

no âmbito do exercício da parentalidade. Portanto, neste sentido, face a mudanças sociais constantes e desafiantes, não será de admirar a necessidade crescente de apoio por parte dos pais e das mães de crianças e jovens, apoio este dependente da implementação efetiva de políticas públicas em conformidade.

## **Conclusão**

Qualquer intervenção com crianças e jovens, tanto mais quando envolvem risco ou perigo, deve considerar obrigatoriamente o contexto (ou contextos) em que aquelas/es se integram e onde estabelecem as suas interações quotidianas. Como grupo social primário, a família funciona como um recurso essencial para o desenvolvimento de um trabalho de intervenção positivo. No entanto, há que ter presente que neste palco a família é mais do que um recurso e estende-se ao papel de parceiro indispensável, independentemente das suas características e da interação que se verifica entre os seus elementos. Neste sentido, o envolvimento da família no trabalho com as suas crianças/jovens é reconhecidamente relevante.

Múltiplos fatores provocam ou potenciam fatores de risco ou perigo que condicionam o desenvolvimento integral das crianças/jovens, com relação direta com fatores biopsicossociais, com o comportamento das pessoas em geral, com as interações que se estabelecem e com o contexto em que estas ocorrem.

Quando falamos em contexto, não devemos deixar de considerar o próprio território. As características de um determinado território têm influência na visão que os/as seus/suas habitantes têm da realidade e, assim, também no seu comportamento quotidiano. Na dimensão “território”, os fatores físicos, demográficos, socioeconómicos, culturais, e outros, aparecem como determinantes na formação pessoal e social de quem nele habita.

Em território concelhio, a proteção das crianças e dos jovens em situação de risco ou perigo está, em primeira instância, sob a responsabilidade das entidades que trabalham no âmbito da infância e juventude, especificamente as denominadas entidades de primeira linha, e as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Estas últimas são instituições oficiais não judiciárias, e para além de promoverem os direitos daquelas/es, têm como objetivos prevenir e intervir em situações que afetem a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral (CNPDPJC, s.d.). No próximo capítulo iremos falar da proteção de crianças e jovens, do papel das comissões de proteção e, nestas, da figura de gestor/a de casos.

## **CAPÍTULO 2 – A proteção de crianças e jovens e a ação das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens**

### **Introdução**

Com o estudo que descrevemos na segunda parte desta dissertação pretendemos compreender a gestão, o acompanhamento dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens e o papel dos/as técnicos/as gestores/as de casos nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens.

No sentido do referido, parece-nos pertinente proceder à contextualização da proteção da infância e da juventude ao longo dos anos, o que nos permite apresentar a forma como em tempos a sociedade via e tratava as suas crianças e os seus jovens e a evolução diacrónica dessa perspetiva. Durante décadas, as crianças e os jovens não foram considerados elementos autónomos em relação aos adultos, sendo-lhes conferidos inclusive deveres semelhantes. Em paralelo, não eram consideradas as fases da infância e da juventude como duas fases de desenvolvimento humano singulares. Paulatinamente, mas já no século XX, perspetivando as crianças e os jovens como o futuro da sociedade, estas/es começaram a ser vistos como sujeitos de direito, com direitos e, face ao seu desenvolvimento, com necessidades específicas, nomeadamente de apoio e de proteção.

De seguida, debruçámo-nos sobre a atual Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, a qual regulamenta a ação do Estado e da comunidade em situações de risco e de perigo, no sentido da promoção dos direitos e da proteção das crianças e jovens. Naturalmente com a presente lei em mente, pelo facto de esta regulamentar a gestão e intervenção das comissões de proteção, focamo-nos depois sobre a ação destas e, no contexto dos pressupostos a si inerentes, mais concretamente sobre o papel desempenhado pelos/as gestores/as de casos, figuras centrais no desenvolvimento da intervenção com as crianças e jovens e respetivas famílias.

#### **1. A proteção da criança e jovem ao longo do tempo – breve contextualização**

Até ao final da primeira metade do século XIX, a preocupação da sociedade com as suas crianças e com os/as seus/suas jovens era praticamente inexistente. Em situações que as/os envolviam, as ações ocorriam no sentido da punição e não da proteção que deveria envolver seres que estariam em crescimento físico, intelectual e emocional (Ramião, 2019). Com naturais consequências para o seu desenvolvimento integral, estas/es eram tratadas/os

pela sociedade como se fossem pessoas adultas, porém com os seus direitos e deveres muito pouco claros em termos gerais (Monteiro, 2002).

É só a partir da segunda metade do século XIX, no decurso de alterações sociais em curso, que as referências às crianças passam a ser enquanto sujeitos de direito, frágeis, com necessidades específicas, a carecer de proteção. Porém, na realidade, também devido às referidas alterações sociais observadas, em regra, a sua desproteção continuou. Foi já no século XX que a sociedade começou de facto a ver as crianças como detentoras de direitos para além de deveres, uns e outros diferenciados da pessoa adulta (idem, 2002). A quantidade de legislação que foi, entretanto, criada teve com certeza um papel importante nesta mudança de paradigma.

Em 1919 foi criado o Comité de Proteção da Infância pela Sociedade das Nações e, após dois, anos surgiu a Associação Internacional para a Proteção da Infância. Em 1922 é elaborada a Declaração dos Direitos da Criança e em 1924 foi aprovada a Carta das Crianças da Sociedade das Nações, a qual se traduz no primeiro documento sobre os direitos das crianças adotado por uma organização de Estados (idem, 2002).

O período do pós-guerra não foi fácil para a sociedade em geral, ainda assim penalizou particularmente as crianças, elementos frágeis daquela. Face à situação em que ficaram milhões de crianças, em 1946, a Assembleia-geral das Nações Unidas criou a *International Children's Emergency Found* (ICEF), que deu origem, em 1953, ao Fundo das Nações Unidas para a Infância, mais conhecida como UNICEF, que visa a proteção dos direitos e liberdades das crianças. Em 1959, é promulgada a Declaração dos Direitos da Criança pela Organização das Nações Unidas e, em 1989, foi aprovada a Convenção dos Direitos da Criança, que reconhecendo à criança a capacidade de autodeterminação, de participar e de ser ouvida no que lhe diz respeito, entrou em vigor em 1990 (Monteiro, 2002).

Pouco a pouco, as crianças começam a ser consideradas como tal e a infância tratada com a consciência de que é uma fase com especificidades concretas e que carece de atenção e tratamento diferenciados. Cerca de 20 anos após a Declaração dos Direitos da Criança, 1979 foi inclusive declarado o ano da criança, pela Assembleia-geral da Organização das Nações Unidas.

No que toca a Portugal, a atitude da sociedade seguiu a lógica dos restantes países. Embora começasse a ser reconhecida alguma necessidade de proteção, esta abrangia essencialmente ações relacionadas com castigos face aos seus comportamentos, fossem estes enquanto eventuais vítimas ou traduzissem atos relacionados com crimes. Foi paulatinamente que esta atitude começou a sofrer alterações, o que abriu caminho ao

aparecimento da Lei de Proteção à Infância (1911), da qual constavam preceitos que defendiam direitos especiais para os menores; passam, então, a distinguir-se as crianças dos adultos, aquelas vistas como o futuro da sociedade e, por isso, alvo de proteção social. No seguimento desta legislação, em 1926 aparece a Organização Tutelar de Menores - Decreto-lei 44288, de 20 de abril de 1926, sendo revista em 1967, 1978 e 1991 (Ramião, 2019).

Reconhecendo a pertinência do envolvimento da comunidade na proteção das crianças e dos jovens, são, então, criadas as Comissões de Proteção de Menores, através do Decreto-lei n.º 189/91, de 17 de maio, que consistem em:

instituições oficiais não judiciárias que intervêm com o fim de prevenir ou pôr termo a situações susceptíveis de afectar a integridade física ou moral da criança ou do jovem ou de pôr em risco a sua inserção na família e na comunidade (n.º 1 do art.º 3.º).

Em 2001, reorganizadas através do Decreto-lei n.º 147/99, de 1 de setembro – Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, estas comissões de proteção passam a denominar-se Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Esta lei prevê um papel interventivo destas comissões, mas apenas quando as entidades de primeira linha deixam de ter recursos para a intervenção junto das crianças e jovens no sentido de, em conjunto, ultrapassarem as situações de perigo identificadas. É a partir daqui que são constituídos os Tribunais de Menores (Assis, 2003).

O Tribunal de Menores abrangia casos de crianças e jovens que praticavam crimes propriamente ditos e também das/os que se encontravam perante situações que colocavam a sua segurança, saúde, formação pessoal e social e educação em risco ou perigo. Neste contexto, o citado papel dicotómico será a base dos modelos de intervenção que pressupõem o envolvimento da comunidade e do Estado numa relação mútua, próxima e ativa; efetiva a passagem do conceito de proteção da infância para os conceitos de promoção e proteção dos direitos das crianças e jovens, o que assenta “no princípio de que as crianças e jovens são atores sociais, cuja proteção deve ser sinónimo de promoção dos seus direitos individuais, económicos, sociais e culturais” (Ramião, 2019, p. 13).

A Constituição da República Portuguesa (1986), a Convenção dos Direitos da Criança (1989), a Lei n.º 147/99, de 1 de setembro - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo e a Lei Tutelar Educativa (Lei n.º 166/99, de 14 de setembro) são os diplomas base da intervenção das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. A Constituição da República Portuguesa (1986), o documento fundamental da sociedade portuguesa,

consubstancia-se na obrigação de proteção dos cidadãos, delegando na sociedade e no Estado a proteção das crianças (n.º 1, art.º 69.º), “particularmente os órfãos e os abandonados, (...) contra todas as formas de discriminação e de opressão e contra o exercício abusivo de autoridade na família e nas demais instituições” (n.º 2, art.º 69.º). A Lei Tutelar Educativa, com a qual a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo tem relação direta, intervém em situações de crime praticados por crianças e jovens entre os 12 e os 16 anos, nestes casos dando “lugar à aplicação de medida tutelar educativa” (art.º 1.º), estas tendo por fim “a educação do menor para o direito e a sua inserção, de forma digna e responsável, na vida em comunidade” (n.º 1 do art.º 2.º).

Deste modo, estes documentos caracterizam-se por tratarem de forma diferenciada as situações que abrangem as crianças e os/as jovens, face ao tipo de risco e perigo que as/os envolvem e considerando as especificidades inerentes à infância e à juventude.

## **2. A Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e a Comunidade**

Na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), o público abrangido deixa de ser identificado como relativo a seres humanos menores e passa a ser denominado de crianças e jovens, especificando, quanto a nós, dois importantes (e distintos) períodos do desenvolvimento humano: a infância e a juventude. Em relação às crianças e aos/as jovens passa também a referir-se ao perigo que as/os pode assolar, especificando o conceito e a sua abrangência e, assim, responsabilizando de certa forma as entidades de primeira linha particularmente em relação ao risco. As entidades de primeira linha são, entre outras, os municípios, a segurança social, os centros de saúde, as forças de segurança, os estabelecimentos escolares. As comissões de proteção (e os tribunais) são o último recurso de intervenção face à proteção das crianças e dos jovens, do que se subentende que esta legislação também defende e concretiza a participação ativa da comunidade, interligando estas ações com o Estado, partilhando, neste campo, responsabilidades.

Esta legislação regulamenta a ação do Estado e da comunidade em situações de perigo em que as crianças se encontrem, visando assegurar a promoção e proteção dos seus direitos no sentido do seu desenvolvimento integral, reconhecidos pela lei (Ramião, 2019). É neste contexto que as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens intervêm, sempre com o prévio consentimento dos pais e mães das crianças e jovens (ou representante legal) e com

a não oposição da criança ou do/a jovem com 12 anos ou mais, conforme consta nos artigos 9.º e 10.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro. Por um lado, esta intervenção decorre em regime de colaboração com as entidades de primeira linha, quando estas não conseguem proteger de facto a criança e/ou o/a jovem da situação de perigo (art.º 8.º), e, por outro lado, com os tribunais, promovendo uma atuação no sentido da remoção da situação de perigo com vista a evitar que esta tenha que ser encaminhada para instâncias judiciais. Em termos práticos, isto acontece principalmente quando a comissão de proteção esgota todos os seus recursos sem conseguir resolver a situação de perigo ou quando lhe é retirado o consentimento pelos pais (ou responsável legal) ou a não oposição pela criança com pelo menos 12 anos de idade.

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens funcionam de forma autónoma e independente, na defesa do superior interesse da criança e do/a jovem, com competência territorial na área municipal onde estão constituídas, com as exceções identificadas no artigo 15.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, que têm a ver com o número de habitantes das áreas territoriais de abrangência. Com uma natureza interinstitucional e pluridisciplinar, funcionam nas modalidades alargada e restrita, respetivamente apresentadas no artigo 17.º e 20.º da lei acima referenciada (Ramião, 2019).

No caso da comissão alargada, a esta compete promover os direitos e prevenir situações de perigo para a criança e para o/a jovem, devendo atuar em conformidade junto da comunidade, informando, promovendo ações e colaborando com as demais entidades competentes no sentido de informar e sensibilizar para os direitos das crianças e dos/as jovens e para a importância da colaboração da sociedade no sentido de minimizar as situações de risco e de perigo que potencialmente envolvem as crianças e os jovens. É, em termos gerais, uma competência de cariz essencialmente preventiva (idem, 2019).

Atuando naturalmente de forma interligada com a comissão alargada, a comissão restrita apresenta um caráter mais executivo no sentido de que operacionaliza a sua ação especificamente em relação às situações de perigo que se lhe apresentam (idem, 2019). Disto decorre que a sua constituição apresente como critérios, entre outros, o número de elementos, a representação, a formação técnica e académica daqueles (artigo 20.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro).

A atual lei de promoção e proteção de crianças e jovens consubstancia o compromisso necessário das entidades que constituem as comissões de proteção, especificando o que se refere à comissão alargada e à comissão restrita. Neste enquadramento, complementarmente, clarifica o papel do Estado enquanto entidade com

deveres na proteção das famílias e das suas crianças e dos/as seus/suas jovens, assim, com responsabilidades concretas no apoio logístico, financeiro e de afetação de recursos humanos às comissões de proteção, apoios sem os quais o seu funcionamento não seria exequível. Não obstante, em nossa opinião, concordando que as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens “são um verdadeiro chamamento à responsabilidade social e à cidadania” (Rocha, 2009), há que ter consciência que a sua ação, mais ou menos efetiva, concertada e eficaz, está, neste âmbito, intrinsecamente dependente do compromisso assumido pelas entidades que as constituem (Ramião, 2019).

Na sua intervenção, as comissões de proteção decidem autonomamente sobre as medidas a aplicar, cumprimento, prazos de duração, nas condições de autorização e não oposição já atrás referenciadas. São independentes e imparciais na decisão e na promoção dos direitos da criança e do jovem face ao objetivo de prevenir ou pôr termo a situações que afetem a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro).

Os processos de promoção e proteção nas comissões de proteção e, assim, a intervenção destas, materializam-se por solicitação da criança ou do/a jovem, dos seus pais e mães (ou representante legal) ou por sua própria iniciativa quando tem conhecimento de situações de perigo. Em qualquer destas situações têm que ser respeitados os princípios orientadores da intervenção, constantes do artigo 4.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, entre os quais constam: o superior interesse da criança e do/a jovem; a intervenção mínima; e a proporcionalidade e atualidade. O interesse da criança e jovem deve ser a base de quaisquer decisões no âmbito da intervenção, a qual deve decorrer de forma adequada à situação e oportuna e envolver apenas quem for indispensável.

No respeito pelos princípios orientadores da intervenção, tendo presente as situações que conduzem à instauração dos processos de promoção e proteção, a metodologia de intervenção deve seguir as premissas da cooperação e da concentração. O trabalho das comissões de proteção pressupõe a cooperação interinstitucional, sendo que tudo em relação ao processo e ao acompanhamento do mesmo deve ser registado (Rocha, 2009). Esta questão terá relação direta com o artigo 83.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, que refere que tanto as comissões de proteção como os tribunais não devem solicitar “a repetição de diligências já efetuadas, nomeadamente relatórios sociais ou exames médicos, salvo quando o interesse superior da criança exija a sua repetição ou esta se torne necessária para assegurar o princípio do contraditório”. Subentende-se aqui, por um lado, a colaboração entre as entidades de primeira linha e a comissão de proteção e, por outro, entre esta última e os tribunais. Acresce



que, neste seguimento, as comissões de proteção encerram em si uma vertente administrativa a considerar, sustentada numa parceria do Estado com a comunidade em prol da proteção das suas crianças e dos/as seus/suas jovens.

Como anteriormente já referenciado, as comissões de proteção atuam normalmente em território municipal, de forma autónoma e independente. Não obstante, num enquadramento previamente definido, contam com o apoio da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens. Esta entidade nacional contribui para a planificação da intervenção do Estado e para a coordenação, acompanhamento e avaliação dos organismos públicos e da comunidade na promoção dos direitos e proteção das crianças e dos jovens, para além de ser responsável pela avaliação da ação das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CNPDCJ, s/d).

Apesar do que está legislado, da colaboração institucional intrínseca ao seu funcionamento e do apoio da comissão nacional - a quem compete essencialmente apoiar e fomentar o desenvolvimento das potencialidades das comissões de proteção e, assim, reduzir as suas debilidades organizativas e funcionais (CNPDCJ, s/d) -, do que nos foi dado perceber ao longo do presente estudo, as comissões de proteção debatem-se de facto, quotidianamente, com algumas dificuldades. Eventualmente, estas decorrem ou estão relacionadas com as assimetrias territoriais e sociodemográficas observadas ao nível do país.

Considerando a exigência logística e administrativa do funcionamento das comissões de proteção, com a atual constituição por técnicos/as em tempo parcial, principalmente na sua vertente restrita, é expectável que fiquem condicionadas à boa execução algumas tarefas ligadas ao acompanhamento direto e específico das famílias e respetivas crianças e jovens e à prevenção de situações de risco e de perigo. A afetação dos/as técnicos/as faz-se em regime de acumulação com as funções que estes desenvolvem nos seus serviços de origem, daqui resultando a escassa disponibilidade para o desenvolvimento das funções inerentes aos comissários, da comissão alargada, da restrita e, especificamente, dos/as gestores/as de casos. Outro fator condicionante decorre da responsabilidade direta da comissão nacional e implica em grande medida com a qualidade da intervenção em geral e também com as funções desenvolvidas pelo/a gestor/a de casos, sendo, quanto a nós, particularmente relevante em territórios de baixa densidade. Diz respeito à falta de estruturas de apoio técnico especializado, nomeadamente no âmbito da psicologia, das dependências, do acompanhamento parental; quando existem, situam-se nas sedes de distrito, implicando, para as famílias, crianças e jovens que deles necessitem ou

sejam orientadas para tal (pelo/a gestor/a de casos/comissão restrita), a deslocação a expensas próprias, independentemente da sua condição socioeconómica.

### **3. O papel do/a gestor/a de casos nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens**

Segundo o artigo 82.º-A da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, “para cada processo de promoção e proteção a comissão de proteção de crianças e jovens ou o tribunal competentes designam um técnico gestor de processo”. A este/a técnico/a cabe dinamizar e coordenar os/as envolvidos/as na intervenção e os recursos disponíveis, com vista a que criança ou o/a jovem e a respetiva família tenham o acompanhamento de que carecem. A este/a também cabe o dever de manter todos os/as intervenientes informados acerca do trabalho desenvolvido e respetivos resultados (*idem*).

A figura de gestor/a de casos está ligada à intervenção levada a cabo por profissionais da área social junto de públicos vulneráveis, no sentido da sua proteção, inclusão e coesão social, promovendo, por outro lado, a cidadania social, capacitando e autonomizando as pessoas e as famílias. Neste contexto, Hélia Bracons (2017) refere-se à metodologia de atendimento integrado, que, visando ultrapassar o simples acompanhamento de processos de intervenção, apresenta como princípios base a otimização dos recursos disponíveis, materiais e institucionais, reduzindo o número de famílias sob a responsabilidade de cada técnico/a e afetando a estas um/a determinado/a gestor/a de caso. Com esta organização, são facilitadas as importantes ações de observar, analisar e problematizar, favorecendo à partida um acompanhamento de proximidade face às pessoas abrangidas e às problemáticas identificadas, com o conhecimento holístico da situação ou das situações.

Embora da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro) não conste outra referência a gestor/a de processo [caso] para além da do seu artigo 82.º-A, parece-nos que o que se pretende com esta figura no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens está refletida na opinião de Almeida (2013). Esta autora considera que a gestão de casos se traduz simultaneamente numa estratégia e num processo de intervenção e gestão com finalidades orientadas para a mudança individual ou familiar, em prol da pessoa ou pessoas acompanhada(s), recorrendo à participação, à articulação de serviços, ao trabalho em rede e em equipa, onde a coordenação, colaboração e comunicação são por demais relevantes, no sentido de uma intervenção centrada nas pessoas. Posto isto, o papel de gestor/a de caso operacionaliza-se na mobilização das pessoas para a sua capacitação, para a tomada de consciência das competências que possuem e das que

precisam adquirir ou trabalhar, visando minimizar ou ultrapassar as suas debilidades. Para tal, cabe ao/à técnico/a fornecer-lhe as ferramentas necessárias para o efeito, em prol da autonomização das pessoas acompanhadas.

Nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, ao/à gestor/a de caso de um determinado processo de promoção e proteção reconhece-se um papel de técnico/a responsável pelo trabalho desenvolvido com a família desde a fase mais embrionária do processo à fase de finalização. Normalmente nomeado na reunião da comissão restrita em que se determina a sua instauração, esta nomeação decorre de entre os/as técnicos/as que constituem esta comissão. O papel que este/a desempenha é bastante relevante na intervenção, abarcando funções diversificadas e que se relacionam com todas as fases por que passam os processos de promoção e proteção, envolvendo: a avaliação da situação; os vários e necessários contactos com as famílias e com as crianças e os/as jovens; a elaboração e avaliação dos Acordos de Promoção e Proteção; a definição, acompanhamento, implementação e avaliação dos Planos de Ação; a gestão dos processos no âmbito institucional; a articulação de toda a intervenção; entre outras tarefas de gestão e coordenação. Mediando recursos e necessidades das famílias, das crianças e dos/as jovens, o/a gestor/a de casos funcionará como elo de ligação entre todos/as os/as intervenientes e o resultado de todas as intervenções realizadas (Bracons, 2017).

Em continuidade do acima exposto, é deveras importante que entre o/a gestor/a de caso e as famílias (e suas/seus crianças e jovens) se estabeleça uma relação de confiança, no sentido de um acompanhamento de maior proximidade. Particularmente por parte das famílias, nomeadamente porque à partida se encontram numa situação de vulnerabilidade, o fator confiança será essencial para que não se considere parte isolada e de recurso no processo e, pelo contrário, se sinta envolvida de facto na procura de soluções. O papel do/a gestor/a de casos implica que este ultrapasse a premissa (errada) de que a família e a/o criança/jovem têm que se comprometer com o que a comissão de proteção indicar unilateralmente. Em sentido oposto, o/a gestor/a de casos deve promover o diálogo com o intuito de que os compromissos a assumir sejam definidos em conjunto, identificando-se e reconhecendo-se, de parte a parte, para além das debilidades, as potencialidades da família, da criança ou do/a jovem, numa tentativa concertada em ultrapassar aquilo que originou determinada sinalização e conseqüente a abertura de processo de promoção e proteção. Conciliar todos os recursos disponíveis (físicos, técnicos, materiais), partilhar responsabilidades numa perspetiva interinstitucional e interdisciplinar, definir prioridades, ações e estratégias, conseqüentes resultados expectáveis (delimitados no tempo) são tarefas

de um/a gestor/a de casos numa comissão de proteção. No sentido de uma intervenção que se quer emancipatória, com vista a melhorar as competências parentais da família e de corrigir o que originou a situação de perigo, em (praticamente) todas estas fases o/a gestor/a de casos deve considerar o envolvimento da família (Vieira, 2017).

Ao ponderar a família e as crianças e os/as jovens como atores de facto em todo o processo de intervenção, o/a gestor/a de casos deve ter também presente que o seu conhecimento do agregado familiar deve ir para além da situação que suscitou a abertura do processo. Embora respeitando sempre os os princípios orientadores da intervenção, a sua ação deve ser no sentido de conhecer o contexto que envolve a família, considerando as características biopsicossociais dos seus elementos, as suas necessidades, os conhecimentos e competências que possuem, as suas expectativas, crenças, as inter-relações que estabelecem quotidianamente (Vieira, 2017), entre outros aspetos centrais. O ideal será, assim, desenvolver uma intervenção em cooperação, definindo-se estratégias e ações de intervenção em conjunto, o que faz com que a responsabilização das decisões decorrentes seja mais facilmente aceite e os compromissos mais facilmente cumpridos por parte das famílias. O fim último deste trabalho será sempre a autonomização das famílias, procurando que cumpram de facto com o seu papel enquanto grupo social de base, com funções muito específicas na proteção das suas crianças e dos/as seus/suas jovens.

## **Conclusão**

O caminho percorrido pela sociedade, em geral, no sentido da proteção das suas crianças e dos/as seus/suas jovens foi de certa forma longo e nem sempre concertado. Já decorria o século XX quando às crianças e aos/as jovens foi reconhecido o estatuto de sujeitos de direito, pessoas em desenvolvimento, legalmente diferentes dos/as adultos/as nas necessidades, direitos e obrigações.

No seguimento de alguma legislação e demais documentação relacionada com a infância e juventude, emanadas por entidades internacionais e nacionais, a Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – Lei da Proteção de Crianças e Jovens em Perigo - veio sublinhar a necessidade e a importância da consciência social face à promoção e proteção dos direitos das crianças e dos/as jovens. Neste sentido, definindo o que se entende por interesse superior da criança, reforça o papel das entidades com competência em matéria de infância e juventude na prevenção primária e secundária das situações de perigo, responsabilizando a comunidade neste campo.

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens são, segundo o artigo 12.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, “instituições oficiais não judiciárias com autonomia funcional que visam promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral”. Funcionam em parceria com o Estado e com a comunidade, em regime de proximidade. O seu trabalho mostra-se socialmente relevante, organizado numa vertente alargada e numa vertente restrita, a primeira direcionando a sua ação para a prevenção e a segunda mais para a intervenção propriamente dita e sustentada na figura de gestor/a de casos.

Não obstante esta organização, em termos práticos percebemos que estas entidades convivem com alguns desafios à intervenção que desenvolvem, relacionados com a existência, afetação e disponibilidade de recursos, fatores de certa forma condicionados pela localização geográfica dos territórios e pelas suas características sociodemográficas. Estas questões, que serão objeto de reflexão ao longo do estudo que apresentamos a seguir, que serão mais aprofundadas em capítulo seguinte, carecem de análise e solução por parte das entidades nacionais responsáveis pela promoção da proteção da infância e juventude, para que as respostas possam ser mais concertadas e mais eficazes.



## **PARTE B – Estudo empírico**





## **CAPÍTULO 1 – Conceção, planeamento e desenvolvimento da investigação**

### **Introdução**

Compreender a gestão, o acompanhamento dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens em risco e a ação do/a técnico/a gestor/a de caso, tendo por base a convicção de que se trata ações que são influenciadas por fatores internos e por fatores externos aos diversos intervenientes, foi o desafio tripartido que, após necessária análise documental inicial, definimos para o presente estudo. Definido o tema central da nossa investigação, o objetivo geral e as questões a que se pretende dar resposta, que apresentaremos a seguir, optamos pelo estudo de caso de natureza qualitativa, como escolha metodológica. Este método da investigação permite-nos analisar e interpretar a realidade em estudo de uma forma abrangente, conduzindo à compreensão das problemáticas sem nunca deixar de considerar as pessoas envolvidas e o contexto em que se inserem e se movimentam pessoal e socialmente (a família, a comunidade, o território) (Amado e Freire, 2017).

A informação necessária para trabalharmos o tema de investigação atrás referido foi recolhida pelo recurso à técnica da análise documental e à técnica da entrevista, de forma a fazermos a triangulação de dados e de fontes, tendo em vista a validade das conclusões.

Sendo um processo dinâmico e diacrónico, a análise documental implicou a identificação, análise e transformação da informação em bruto, em primeiro lugar com vista à identificação do problema, à definição do objetivo geral e das questões a que se pretende dar resposta, mas também como fundamentação das conclusões do estudo (Amado, 2000). Com a entrevista, neste caso semiestruturada, pretendeu-se a recolha de informação específica relacionada com os sentimentos, opiniões e experiências pessoais e profissionais das pessoas envolvidas no estudo, no que concerne ao objeto em análise.

Em conjunto, estas duas técnicas de recolha de dados funcionaram igualmente como recurso para a triangulação de informação, como se disse, com o objetivo de confrontar dados recolhidos, conferir-lhes credibilidade e, assim, apresentar conclusões mais robustas, que possam ser úteis quer para a compreensão da temática, quer para a apresentação de eventuais sugestões de melhoria da intervenção.

### **1. Objetivos e questões de investigação**

O presente trabalho foi desenvolvido para dar resposta ao seguinte tema de investigação:

Compreender a gestão, o acompanhamento dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens e a ação do/a técnico/a gestor/a de casos, sabendo que são influenciados por fatores internos e por fatores externos.

O objetivo central é conhecer a ação desenvolvida pelos/as técnicos/as gestores/as de casos, no âmbito das tarefas que lhes estão inerentes e, no contexto, as dificuldades que se lhes apresentam no desenvolvimento da intervenção e que os/as impedem, ou não, de promover uma intervenção eficaz, antecipada face às problemáticas e que promova mudança social.

Perante o tema definido e o objetivo geral que se pretende atingir, as questões que orientaram o trabalho desenvolvido e para as quais se procuram respostas são as seguintes:

1. A cada processo de promoção e proteção está adstrito um/a gestor/a de casos – a sua ação na intervenção e acompanhamento dos processos traduz-se num fator de proteção para as crianças e as/os jovens, afastando-as/os do perigo?
2. Que conhecimentos formais e competências pessoais e sociais são relevantes para que o/a técnico/a gestor/a de casos prossiga com uma intervenção eficaz na intervenção com crianças/ jovens em risco/perigo e com as famílias?
3. Quais as dificuldades com que se defrontam os/as técnicos/as gestores/as de casos no decurso da intervenção junto das crianças e das/os jovens e das famílias?
4. Quais as estratégias mobilizadoras da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e do/a gestor/a de casos que visam tornar os pais e mães mais competentes, mais capazes de enfrentar os desafios da parentalidade e de conseguirem promover a segurança e o bem-estar das/os crianças/ jovens?

Face às perguntas orientadoras colocadas, com o presente trabalho pretende-se, como objetivos específicos, perceber qual o papel desempenhado pelos/as técnicos/as das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e a forma como desenvolvem a sua intervenção; conhecer a ação desenvolvida pelos/as técnicos/as gestores/as de casos, tendo em conta as tarefas que lhes estão adstritas; e conhecer e perceber as dificuldades que se apresentam aos/às técnicos/as em geral e, especificamente, aos/às gestores/as de casos no desenvolvimento da intervenção.

Numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ínsita no território da Sub-Região da Beira Baixa (antes pertencente a concelho que pertencia à extinta área territorial do Pinhal

Interior Sul), foi aplicada uma entrevista ao/à seu/sua Presidente. O número de elementos que constitui a comissão restrita desta comissão de proteção cumpre o disposto na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, os quais representam várias entidades da sociedade civil. Este/a entrevistado/o possui formação em Ciências Sociais e Humanas e assegura funções na área da infância e juventude desde 2013, e está desde 2014 na equipa da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens que aceitou participar neste estudo.

Atendendo a questões éticas, relacionadas com a confidencialidade e a não identificação da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens envolvida, embora tenhamos entrevistado apenas uma pessoa (que assumia a presidência da entidade), manteremos ao longo do texto a sua menção a “ao/à seu/sua Presidente”, uma vez que tratando-se de um território de pequena dimensão, haveria o risco de a entidade ser identificada a partir de especificidades do material empírico que apresentaremos no capítulo seguinte.

Tendo presente os objetivos e as questões da investigação, a opção metodológica para desenvolver o trabalho de campo recaiu no estudo de caso, de que falaremos no próximo ponto.

## **2. Opções metodológicas: o estudo de caso**

Definido o problema que nos impeliu a desenvolver o estudo, definido o objetivo geral e os objetivos específicos que se pretendiam atingir e as questões a que se pretende dar resposta, a opção metodológica que nos pareceu ser a mais adequada foi o estudo de caso, numa perspetiva qualitativa, sendo que a partir daqui procedemos à triangulação de fontes e de técnicas de recolha de dados.

A investigação qualitativa dá-nos a possibilidade de interpretar de forma holística os problemas/fenómenos, com o objetivo sobretudo de os compreender e não tanto de proceder a generalizações (Amado e Freire, 2017). Neste sentido, é indispensável considerar o contexto em que os problemas/fenómenos se concretizam e se observam, tendo em linha de conta a pessoa ou pessoas envolvidas, a família, a comunidade e o território. As interações estabelecidas nestes contextos interferem necessariamente no quotidiano das pessoas, das instituições, da comunidade em geral. Da combinação da ação e interação destes elementos parte a possibilidade de conhecer determinada realidade social, com a consciência de que a esta correspondem características próprias, que, por isso, carecem de interpretações específicas. Estudar a realidade social pressupõe associar significados à investigação dos problemas/fenómenos, implicando o necessário recurso a métodos definidos e adequados

(Amado e Freire, 2017). O resultado desta investigação é, se for caso disso, a mudança social, pelo que pretendemos deixar recomendações para as práticas, a partir das conclusões.

Segundo Gonçalves, Gonçalves e Marques (2021), a investigação qualitativa é “uma investigação científica sistemática que procura construir uma descrição, em grande parte narrativa, para informar sobre a compreensão de um determinado fenómeno social ou cultural” (p. 10). Os mesmos autores apresentam como essenciais para ter em conta neste tipo de investigação cinco elementos, de que são exemplo as perguntas associadas: os objetivos (Qual o objetivo do estudo?); o quadro conceptual (Existem estudos anteriores que permitam compreender a problemática a estudar?); as perguntas de investigação (A que perguntas se pretende responder?); os métodos e técnicas de investigação (Que métodos e técnicas serão utilizadas no estudo?); a validade científica (Como serão recolhidos os dados e como validá-los?).

Na investigação qualitativa, o/a investigador/a tem preocupação com o contexto da investigação e considera-se que as ações são melhor compreendidas quando observadas no ambiente em que ocorrem (Amado e Freire, 2017). O que importa é a aquisição de conhecimento em contexto, não tanto a generalização pretensamente universal desse mesmo conhecimento. Neste pressuposto, a investigação traduz-se num processo em construção, que pode sofrer ajustes ou alterações à medida em que acontece (idem, 2017). Identificadas as questões mais importantes, dá-se também atenção às hipóteses emergentes ao longo do estudo e que para este mostrem ter relevância, no sentido de reorganizar as interrogações iniciais. Para tal, mostra-se essencial perceber o que envolve o problema/fenómeno estudado, nomeadamente na perspetiva de quem é “estudado” ou que se insere no estudo.

A perspetiva de interpretação e de construção do que se conhece no âmbito da metodologia qualitativa sustenta-se em processos e em significados não mesuráveis. Estas investigações recorrem sobretudo a dados qualitativos em detrimento de informações estatísticas. Estes tipos de dados são ricos em “fenómenos descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas” (Bogdan e Bilken, 1994, p. 16), que se pretendem entender numa perspetiva global, contextualizados e tendo presente a sua natural complexidade, nomeadamente no que diz respeito às inter-relações quotidianas. Aqui, o papel do/a investigador/a pressupõe a interpretação clara e contínua da realidade que analisa, que na maioria das vezes não conhece e não controla. Nesta perspetiva, a realidade tem que ser interpretada e construída, logo, o conhecimento é construído - por isso se faz um estudo tão profundo sobre determinada realidade ou determinado fenómeno. Esta é a lógica da investigação qualitativa (Meirinhos e Osório, 2010).

No que se refere ao estudo de caso, sendo uma estratégia para estudar acontecimentos atuais em que não se devem manipular comportamentos, segundo Yin (2006), este design metodológico deve considerar-se quando se pretende responder às questões “como” e “porquê”, considerando para tal o contexto e tendo a consciência de que os limites entre o que se estuda e este contexto não serão claros.

O estudo de caso, enquanto método de investigação, teve origem na investigação de origem qualitativa decorrente de análises desenvolvidas no âmbito da Sociologia, especialmente de sociólogos que se dedicavam ao estudo de grupos ou comunidades socialmente desfavorecidas (Bohdan e Biklen, 1994). Esta perspetiva social abrangeu mais tarde preocupações relacionadas com política social. Em termos práticos, também Piaget e Freud, na Psicologia, utilizaram os estudos de caso como método para a recolha de dados para as suas investigações, recorrendo por sua vez à técnica de entrevista em profundidade (Amado e Freire, 2017).

Como estratégia de investigação, o estudo de caso abrange uma panóplia de objetos de estudo, de cariz individual (ex. uma pessoa) ou coletivo (ex. um grupo), concretos (ex. uma instituição) ou mais abstratos (ex. estilos de vida), percorrendo as áreas da Educação, da Política, do Marketing e da Comunicação, da Justiça, entre inúmeras outras (Yin, 2006). É um facto que os estudos de caso se aplicam perfeitamente a situações sociais, atuais e quotidianas. As suas características são comuns, na sua generalidade, às de outros designs qualitativos, no que se refere à recolha, análise e interpretação da informação, tendo presente que aqui o que se pretende é o estudo pormenorizado de um caso (ou de vários casos). Esta metodologia pretende compreender o problema/fenómeno estudado na sua globalidade (caráter holístico), muito embora a possibilidade de alguns estudos de caso penderem de alguma forma para um estudo mais particularizado ou comparativo em relação a outros casos seja uma realidade (Meirinhos e Osório, 2010), podendo inclusive envolver recolha de informação quantitativa.

Com efeito, os estudos de caso são vistos como qualitativos ou eminentemente qualitativos. Quer isto dizer que este tipo de investigação recorre a fontes qualitativas, embora existam autores (cf. Yazan, 2015) a defender que esta questão não é estabilizada e que há estudos de caso que aliam as perspetivas qualitativas e quantitativas, mediante a situação ou realidade estudada. Mais, há autores que afirmam haver estudos de caso baseados na investigação quantitativa. Referimo-nos a Robert E. Stake e Robert Yin (Yazan, 2015). O contexto em que se desenvolve a investigação é um fator a sublinhar em qualquer estudo de caso, não obstante ser dada mais ou menos importância ao mesmo, conforme o

problema/fenómeno a estudar. Por outro lado, a maior ou menor atenção conferida ao contexto depende também se a finalidade do estudo de caso é interna (partindo do estudo de um caso, o pretendido é saber mais apenas sobre este mesmo caso), ou se se pretende estudar um determinado caso com vista à generalização contextualizada do conhecimento adquirido a partir dele. Para Robert Yin, o contexto da investigação é de facto importante nesta metodologia, até porque considera que os estudos de caso surgem da necessidade de estudar fenómenos sociais complexos, recorrendo para tal a formas exaustivas e descritivas (Meirinhos e Osório, 2010).

Outro aspeto que caracteriza os estudos de caso é a sua capacidade de proceder a generalizações, embora não seja este o seu objetivo primeiro. O que pretende de facto é compreender e dar a conhecer um determinado caso/problema/fenómeno/situação através do seu conhecimento pormenorizado. Ainda assim, deste tipo de estudo podem resultar generalizações contextualizadas (Vieira, 1999), de resultados para outro caso ou para outros casos, possibilitando comparações ou complementando conhecimentos. Segundo Robert E. Stake (como citado em Meirinhos e Osório, 2010), neste contexto existirão as “pequenas generalizações” e as “grandes generalizações”. As primeiras referem-se a relações que o/ investigador/a estabelece no âmbito da própria investigação e as segundas têm presente a relevância da primeira investigação para outras que estejam a decorrer ou até mesmo para modificar generalizações já observadas antes. Neste campo, entram os conceitos de “transferibilidade” e “extrapolação”. O conceito de “transferibilidade” considera a transferência de informação ou conclusões do particular para o geral (Vieira, 1999), assegurando a equivalência de características do contexto. O segundo conceito tem a ver com o facto de certas conclusões poderem ser extrapoladas ou transferíveis para outros casos, tendo em conta as suas semelhanças no que a condições e ao contexto diz respeito (Meirinhos e Osório, 2010).

A propósito das questões da generalização de conclusões, Robert Yin (2006) considera que os estudos de caso são generalizáveis analiticamente. Defende que a investigação desenvolvida a partir destes deve alicerçar-se num esquema organizado face à recolha de dados e deve sustentar-se teoricamente. O objetivo será facilitar a interpretação dos dados e, neste seguimento, orientar a investigação para completar e comprovar o conhecimento daí decorrente. Para aquele autor, este método “é uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo dentro do seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenómeno e o contexto não estão claramente

definidos” (Yin, 2006, p. 32), sendo de realçar a “sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências” (idem, p. 27).

Com o recurso às várias técnicas para a recolha de informação, ao longo da investigação é por vezes necessário fazer ajustes ao que inicialmente estava definido. Esta é uma questão observada recorrentemente nos estudos de caso, aliada ao facto de, neste seguimento, o seu objeto de estudo estar dependente de diferentes perspetivas de análise. Com a consciência desta inevitabilidade, é indispensável que o/a investigador/a se mantenha constantemente atento no sentido de evitar alterar as questões iniciais da investigação (Meirinhos e Osório, 2010), embora possa fazer ajustes nas estratégias metodológicas previstas. Com efeito, é “necessário encontrar um justo equilíbrio para compreender quando as modificações necessárias justificam o abandono do projeto inicial e o desenho de um novo com a formulação de novas questões iniciais” (idem, p. 56). Mantendo o desenho inicial da investigação, será pertinente considerar-se a resposta às questões “como” e “porquê”, no sentido de determinar o que devemos, como devemos e porque devemos analisar, de um ponto de vista mais global ou conferindo vários componentes à investigação, atribuindo-lhes diferentes graus de importância (Ventura, 2007). Segundo Robert Yin (1989, citado por Amado e Freire, 2017, p. 128), “a forma de uma questão que se coloca é determinante do objeto e da estratégia de estudo que deverá ser adotada”.

Alguns autores estabeleceram algumas tipologias para “agregar” os estudos de caso e os classificar. Tendo presente que são os objetivos que os estudos de caso encerram em si que os distingue verdadeiramente, referimos aqui alguns, embora de forma superficial. O primeiro autor a associar estudos de caso a determinadas tipologias foi Robert Yin, que motivou o aparecimento de outras propostas. Considerando os autores referenciados por Meirinhos e Osório (2010), as tipologias apresentadas, quanto a nós, não parecem excluir-se.

Os estudos de caso aparecem assim como podendo ser de caso único ou de casos múltiplos. Os primeiros, baseando-se no estudo de um único fenómeno e podendo servir de base para outros estudos, e os segundos abarcando vários casos, podendo o estudo ter como fim a comparação ou a complementaridade entre eles. Independentemente desta tipologia, poderão ser também exploratórios, descritivos ou explanatórios (Amado e Freire, 2017). São exploratórios quando se pretende que sejam a base teórica para um outro estudo. São descritivos quando descrevem a realidade observada de facto, inserida no seu contexto próprio. São explanatórios quando pressupõem a procura de explicações válidas para o fenómeno estudado, considerando as suas eventuais causas. Por outro lado, podem ser

holísticos ou incorporados (com uma só unidade de análise ou com várias, respetivamente) e intrínsecos ou instrumentais (quando considerado o objetivo do/a investigador/a ao escolher esta metodologia de estudo). São intrínsecos quando o estudo se refere ao problema/fenómeno em si, sem relação com outros fenómenos ou problemáticas, e são instrumentais quando o problema/fenómeno é estudado de uma forma ampla, sendo que as conclusões podem servir de base para outros estudos (Meirinhos e Osório, 2010).

Perante esta complexidade tipológica, não será de facto tarefa fácil definir um determinado estudo de caso, pelo que nos parece que ao/a investigador/a caberá a árdua tarefa de o fazer logo que defina o objeto e o/s objetivo/s de estudo pretendidos.

O papel do/a investigador/a é, portanto, bastante importante em qualquer investigação qualitativa e, por consequência, nos estudos de caso. Isto é verdade em relação à observação que se desenvolve ao longo de todo o processo, mas também na análise da informação que se vai recolhendo das mais variadas fontes, e estas questões que têm que ser conjugadas e trabalhadas de forma responsável e sistematizada.

Num estudo de caso não existe um/a observador/a neutro/a (designação positivista), na medida em que em qualquer investigação qualitativa este/a estabelece sempre uma inevitável relação com o objeto da investigação, por mínima ou por mais controlada que seja (Yin, 2006). Sendo uma competência fundamental a subjetividade disciplinada, deve o/a investigador/a estar consciente da sua influência provável no contexto de investigação e na qualidade dos dados recolhidos. Em prol da investigação que leva adiante, é imperativo que o/a investigador/a pondere constantemente sobre o seu papel enquanto profissional, tentando perceber os possíveis eventuais enviesamentos que a sua cultura e os seus valores podem introduzir na análise que faz da realidade estudada, de forma a evitá-los ou a minimizá-los (Vieira, 2022).

Optando pela metodologia dos estudos de caso, há que ter consciência da necessidade de possuir algumas competências básicas, a começar pela preparação de base para que ao longo da investigação não se deixe influenciar pelos seus próprios valores e preconceitos, procurando, por outro lado, ser um/a bom/boa ouvinte e um/a bom/boa observador/a. Formular perguntas adequadas e pertinentes e ter capacidade para interpretar, de forma isenta, as respetivas respostas é crucial. Importante é também a capacidade de análise e de sistematização de toda a informação conseguida, assim como a sua adaptabilidade e flexibilidade para tomar o inesperado como oportunidade (Amado e Freire, 2017).



Pelo atrás exposto, é perceptível que os estudos de caso enquanto método de investigação científica apresentam de facto inúmeras vantagens. Não obstante, em sentido oposto, apresentam também naturais limitações.

Percebendo as vantagens, os estudos de caso permitem analisar um determinado problema/fenómeno em profundidade (ou a relação entre problemas/fenómenos), numa perspetiva global ou única, considerando-o/s como um todo, contextualizado/s no espaço e no tempo. Pressupondo uma organização flexível, em dependência do objeto de estudo e do seu contexto, conduz invariavelmente a novos conhecimentos. Por outro lado, como dificuldades começamos pela própria “definição do caso – isto é, a demarcação clara e precisa das suas fronteiras” (Amado e Freire, 2017, p. 126), acrescentando a dificuldade que apresentam em conduzir à generalização das suas conclusões. Porém, este não é, segundo alguns autores e algumas autoras já atrás referenciados/as, o seu objetivo primeiro.

Há quem considere os estudos de caso formas de investigação “simples”, como tal colocando em causa a sua cientificidade. A este argumento acresce o facto de o/a investigador/a estar, em muitos aspetos, envolvido/a no ou com o objeto de estudo, na medida em que na investigação pode assumir o papel de observador/a participante. Estas críticas obrigam a um cuidado acrescido por parte do/a investigador/a em todo o processo de investigação. É indispensável que este/a assegure que os dados que recolhe são de facto fidedignos, devendo ser extremamente criterioso/a na sua categorização e na sua análise (Ventura, 2007). Entra aqui a organização e sistematização da informação e a pertinência em recorrer à técnica da triangulação de dados e de técnicas. Deve fazer-se isso, sempre no sentido de ultrapassar a subjetividade que estará associada a este método e à relação do/a investigador/a com o caso estudado, procurando, assim, conferir à investigação a credibilidade e o rigor científico que efetivamente deve possuir.

Ora, qualquer investigação qualitativa, de que os estudos de caso são exemplo, coloca em perspetiva o estudo da realidade, sendo para tal indissociável a compreensão integrada de problemas/fenómenos e pessoas e tudo aquilo que os/as caracteriza. Neste sentido, é imperativo que o/a investigador/a promova um estudo baseado em princípios de “responsabilidade ética e a garantia da salvaguarda dos direitos, interesses e sensibilidade individuais” (Laranjeira, 2019, p. 99, conforme citado por Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021, p. 57).

### 3. Técnicas de recolha de dados

A recolha e a análise de dados traduzem-se em fases extremamente importantes no processo de investigação, no entanto não estão isentas de provocarem problemas ao longo desse mesmo processo, que qualquer investigador/a deve antecipar e estar preparado/a para mitigar. As técnicas de recolha empírica vão desde a entrevista à observação direta, ao questionário, à análise de documentos, passando pela análise de objetos, registos diversos, entre outros, diversidade esta que obriga à seleção do mais ou dos mais adequados a determinado estudo e, em relação a cada um deles, a uma análise cuidada e pormenorizada de toda a informação recolhida (Aires, 2011).

No âmbito do presente estudo, destacamos a análise documental e a entrevista (especificamente, a entrevista semiestruturada), por serem as técnicas que consideramos as mais adequadas aos objetivos que se pretendem atingir.

A análise documental implica a identificação, análise e transformação da informação bruta (qualitativa ou quantitativa), visando a formulação de hipóteses de trabalho ou conclusões (Amado, 2000). Trata-se de um processo diacrónico e dinâmico, que não raras vezes conduz à criação de novos documentos, que se pretendem com informação fundamentada (Amado e Freire, 2017). Podemos concluir que, neste contexto, de fontes de informação primárias resultam muitas vezes fontes de informação secundárias. Acrescentamos que a análise documental não se restringe a documentos escritos, abrangendo igualmente imagens, áudios, audiovisuais. É indispensável que se tenha muita atenção à verificação e validação da origem dos documentos a utilizar num qualquer estudo, de forma a confirmar e garantir a sua credibilidade científica, condição essencial para a respetiva credibilidade técnica e científica desse mesmo estudo (Castro, 2022). Não se trata, de facto, de uma tarefa simples.

A entrevista, enquanto método qualitativo, facilita a “recolha de informação nos contextos próprios dos respondentes, durante um espaço temporal determinado, tornando-se importante porque o ser humano condiciona o seu comportamento ao contexto em que interage” (Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021, p. 67). Permite o acesso a informações detalhadas de vários tipos, entre os quais opiniões, pensamentos, experiências, sentimentos (idem, 2021). Aparentemente de carácter subjetivo, esta técnica de recolha de dados carece de ser trabalhada no sentido de atenuar esta “desvantagem”. É importante planear cuidadosamente todas as fases da entrevista, antecipando-se, assim, eventuais condicionantes à sua execução.

Assim, na própria entrevista devem coexistir outras técnicas de recolha de dados, como a observação e a análise, direcionadas aos factos que envolvem o estudo, mas também (muito importante) a tudo o que envolve a entrevista e o/a entrevistado/a, nomeadamente a postura e as reações deste/a ao longo da comunicação. A interpretação de todos estes dados no seu conjunto requer, por isso, bastante atenção e ponderação. Neste sentido, quase sem que os intervenientes se apercebam, a aplicação da entrevista desencadeia um natural processo de comunicação não verbal, ligado, por sua vez, a outras técnicas comunicacionais, como: a escuta ativa, o feedback e a assertividade comunicacional (Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021).

### **3.1 A entrevista semiestruturada**

No campo da pesquisa social, a entrevista, enquanto meio de comunicação verbal, é uma forma privilegiada de construção de conhecimento sobre determinado tema. Este conhecimento pode apontar para a pertinência de novas observações e também pode auxiliar na construção de novas e necessárias perguntas no sentido de chegarmos à verificação de evidências de resultados (Amado e Freire, 2017).

A entrevista é uma das múltiplas fontes de recolha de dados a que a investigação qualitativa faz recurso, pelo que também é bastante usada nos estudos de caso. Para além de permitir descrições de interpretação da realidade na perspetiva dos/as entrevistados/as, traduz-se numa interação verbal entre duas ou mais pessoas (consoante seja individual ou de grupo), que permite ao/à entrevistador/a ter mais informação do que a resultante das perguntas colocadas, não obstante a imprevisibilidade associada a esta interação. As entrevistas face a face dão ao/à entrevistador/a a informação que é transmitida oralmente, mas também a que é transmitida por outras formas de comunicação, como sendo, por exemplo, as expressões faciais, as emoções, o tom em que é transmitida a resposta ou mesmo os silêncios. Neste campo, as entrevistas semiestruturadas dão ao/à entrevistador/a liberdade de ação para gerir as perguntas conforme a interação que se vai estabelecendo (Silvestre, Fialho e Saragoça, 2014).

Sendo uma técnica que permite a recolha substancial de informação, em quantidade e em qualidade, a entrevista, sobretudo a de natureza qualitativa e semiestruturada, responsabiliza o/a investigador/a perante a difícil tarefa de analisar e sistematizar toda a informação semântica recolhida, em prol da validade das conclusões a delinear.

A entrevista semiestruturada é um instrumento de recolha importante, que permite o acesso a informações ricas em detalhes, permitindo conhecer as opiniões do/a entrevistado/a,

profissionais e até pessoais, significados que atribui ao seu contexto e à realidade em que se movimenta (Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021). Em face do presente estudo, permite conhecer a prática profissional do/a gestor/a de caso no âmbito das funções que lhe estão adstritas na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em que se insere.

Organizando-se em torno de um guião flexível, a entrevista semiestruturada é composta por um conjunto de questões (sobretudo questões abertas), construídas com o intuito de levar o/a entrevistado/a a expor as suas perceções, emoções e valores sobre o tema em estudo, mas criando condições para que estas sejam respondidas (quase) como se de uma conversa informal se tratasse (Amado e Ferreira, 2017). Ao/à investigador/a compete conduzir a entrevista tendo sempre presente/s o/s objetivo/s do estudo e, por outro lado, numa fase posterior, a este/a também cabe analisar, interpretar, explicar os discursos daquela resultantes (Silvestre, Fialho e Saragoça, 2014).

Na entrevista semiestruturada, o guião é apenas indicativo, sendo possível explorar as perguntas inicialmente registadas, alterar a ordem, introduzir novas questões ou mesmo expandir para questões não previstas inicialmente (Santos, 2014; Trowell, 2017, conforme referidos em Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021).

Esta técnica de recolha de dados requer a construção de uma relação cordial e empática entre o/a investigador/a e o/a entrevistado/a, na qual o/a primeiro/a deve adotar uma atitude de abertura em relação ao segundo (escuta ativa, *rapport*<sup>5</sup>, assertividade comunicacional). Antes de iniciar a entrevista, é imprescindível que o/a investigador/a apresente os objetivos da investigação, garantindo confidencialidade, colocando o/a entrevistado/a à vontade para colocar qualquer questão ou dúvida, inicialmente ou durante a entrevista. Da parte do/a investigador/a, perante o contexto social e cultural em que os dados são recolhidos, é também necessário que garanta a neutralidade de juízos de valor e que valorize o respeito e a educação, valores éticos estes associados às relações interpessoais e sociais. O local de realização da entrevista é também importante, devendo ser favorável à comunicação e tranquilizante para ambas as partes.

A entrevista semiestruturada que idealizamos adequa-se ao objeto e ao objetivo do presente estudo. A sua estrutura é composta por duas partes principais: a primeira é constituída por questões que procuram caracterizar o/a entrevistado/a do ponto de vista académico e profissional e a segunda procura perceber de que forma são desenvolvidas as

---

<sup>5</sup> Conceito ligado ao processo de comunicação, designando a intencionalidade de criar uma relação de empatia com outra pessoa, facilitando a comunicação

funções adstritas ao/a gestor/a de caso num processo de promoção e proteção de crianças e jovens, no âmbito da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.

Contextualizada ao presente estudo, no início do segundo semestre de 2023, foi aplicada uma entrevista à pessoa que é Presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de um dos concelhos que integra o território da Sub-Região da Beira Baixa (antes pertencente à área territorial do Pinhal Interior Sul, já não existente). Com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, trabalha em ação social, envolvendo também a infância e juventude, desde 2013, sendo que no ano imediatamente seguinte iniciou funções na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, integrando sempre a comissão restrita. Esta última é constituída por sete técnicos/as que representam várias entidades do concelho em causa.

Antes de iniciar a entrevista propriamente dita, foi entregue e lida a declaração de consentimento informado, onde consta informação sobre a temática do estudo e o objetivo que se pretende atingir. Ou seja, referiu-se que se trata de um estudo de caso desenvolvido na área da infância e juventude, considerando o papel dos/as técnicos/as nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens num território de baixa densidade identificado, pretendendo perceber-se o papel desempenhado pelos/as técnicos/as destas comissões e a forma como desenvolvem a sua intervenção. Foi dito que era ainda nossa intenção conhecer a ação desenvolvida pelos/as técnicos/as gestores/as de casos, tendo em conta as tarefas que lhes estão adstritas, bem como conhecer e perceber as dificuldades que se apresentam aos/às técnicos/as, em geral, e especificamente aos/às gestores/as de casos no desenvolvimento da intervenção.

Tendo presente o recurso à técnica em análise, da declaração consta ainda que a entrevista seria gravada (para rigoroso registo da informação), dando, porém, a garantia de confidencialidade e anonimato, tanto dos dados, como da pessoa entrevistada e, assim, da própria Comissão de Proteção de Crianças e Jovens participante no estudo. A pessoa em causa foi informada de que recolhidos os dados, tratados e analisados de acordo com as regras de investigação científica, as gravações serão destruídas. Além disso, assegurou-se que os dados serão utilizados única e exclusivamente para a elaboração da presente dissertação de mestrado, sem identificação do/a entrevistado/a ou da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens a que pertence. Com registo da disponibilidade de esclarecer qualquer dúvida em relação à participação no estudo, também se sublinha que a participação no estudo é livre e voluntária, podendo ser interrompida pela pessoa entrevistada em qualquer momento da entrevista.

Face à área abrangida, aos objetivos pretendidos pelo estudo e aos dados que se pretendiam recolher, a entrevista semiestruturada, de entre as várias técnicas possíveis e em complementaridade com a análise documental, foi considerado a mais adequada. Tratando-se de um estudo de pequena dimensão, a expectativa era de que permitiria a recolha de respostas informativas e úteis, em função das questões de investigação; por outro lado, daria voz à pessoa que preside à comissão de proteção. A escolha e aplicação desta técnica teve como objetivo contribuir para a compreensão dos dados já recolhidos (através da revisão da literatura e da análise dos processos individuais de promoção e proteção), de forma a fazer triangulação de fontes e de informações sobre o mesmo objeto de estudo.

Para além da complementaridade das técnicas já referenciadas, no caso da entrevista tivemos igualmente atenção ao que nos foi transmitido pelo/a entrevistado/a, através da sua postura, das suas reações, dos seus silêncios (Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021).

O guião de entrevista foi construído no seguimento de muita pesquisa bibliográfica relacionada com a área em estudo e com a própria técnica, bem como partindo da nossa experiência profissional nesta área. Face ao tema de investigação e seu objetivo, procuramos perceber que perguntas deveriam ser consideradas e como deveríamos organizá-las no sentido de potenciar a recolha de informação interessante e útil para o estudo.

Elaborado o guião, tendo em mente a necessidade de evitar ou minimizar “vieses devido [nomeadamente] a questões mal-elaboradas” (Yin, 2006, p. 113), a entrevista foi aplicada numa fase de pré-teste a uma técnica especialista na área, licenciada em Política Social, que desde há vários anos exerce funções no âmbito da ação social e, especificamente, na área da proteção da infância e juventude, integrando uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do mesmo território de baixa densidade daquela que participou no nosso estudo. Decorrente desta aplicação, foram efetuados alguns ajustes ao referido guião, que se traduziram na redução do número de questões e na simplificação de outras, daqui decorrendo consequentemente a redução do tempo de duração da entrevista e o seu aprimoramento.

Respeitando as regras da construção do guião, ajustando as questões ao objetivo pretendido e às questões iniciais do estudo que com este se pretendem ver respondidas, foi aplicada a entrevista à pessoa que é presidente da comissão de proteção e que aceitou participar neste trabalho. Com funções profissionais na área da intervenção social e, especificamente, na área da proteção da infância e juventude na sua entidade de origem, o/a presidente da comissão de proteção, nas funções de comissário/a, acumula igualmente a função de gestor/a de casos.

A entrevista decorreu em espaço adequado, confortável, nas instalações da comissão de proteção, sem interrupções, com a duração de cerca de cinquenta minutos. Tratando-se de uma entrevista semiestruturada, as perguntas foram apenas orientadoras do discurso (Amado e Freire, 2017). Neste sentido, importa referir que houve flexibilidade para reformular e alterar a ordem das perguntas iniciais, o que aconteceu de facto, no decurso do tipo de respostas que iam sendo dadas pelo/a entrevistado/a e da informação complementar que destas derivou, às vezes no seguimento da formulação de questões complementares em relação às iniciais.

As perguntas ínsitas na entrevista foram divididas em cinco partes: caracterização académica/profissional; gestor/a de caso; intervenção; diagnóstico; e intervenção/ avaliação. Em relação a cada uma das fases por que passa um processo de promoção e proteção no âmbito de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (constantes da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), o pretendido foi conhecer e perceber de que forma o/a gestor/a de casos desenvolve a sua ação junto de crianças e jovens e das respetivas famílias.

A entrevista foi gravada e transcrita, em cumprimento das regras pré-estabelecidas e constantes do consentimento informado (“Os dados serão utilizados (...), sem identificação dos/as entrevistados/as ou de qualquer Comissão de Proteção de Crianças e Jovens”), sempre com o cuidado de desta transcrição não constar a identificação do/a entrevistado/a ou da comissão de proteção envolvida.

Naturalmente, a informação recolhida careceu de ser analisada de forma sistemática e concreta, sempre em respeito ao seu contexto, mas de forma a dela se retirarem os significados associados. Temos consciência da possibilidade de existirem alguns enviesamentos em relação às respostas, tendo em conta o que é aliás referido por Yin (2006), em relação aos pontos fracos das entrevistas: “flexibilidade – o entrevistado dá ao entrevistador o que ele quer ouvir” (p. 113) ou “ocorrem imprecisões devido à memória fraca do entrevistado” (idem). Estas possibilidades são, quanto a nós, minimizadas pelo recurso que fizemos à estratégia da triangulação de técnicas e de dados, “um processo de verificação que aumenta a validade da investigação por integrar diversos pontos de vista e métodos” (Castro, 2022, p. 353) e/ou técnicas. Procurámos, assim, fazer convergir fontes de informação diferentes, mas que se relacionam entre si e que caracterizam as pessoas num determinado território e num determinado período de tempo (Denzin, 2009, citado por Castro, 2022). Desta forma, pretendemos, por um lado, complementar e enriquecer o conhecimento acerca do tema em estudo e, por outro, proceder à sua validação com o fim de que deste resulte alguma utilidade para reflexões futuras.

### 3.2 A análise documental

Isoladamente ou enquanto recurso para a triangulação de técnicas ou métodos, no estudo de determinado tema, a análise documental é utilizada com muita frequência na investigação científica. Alicerçando-se essencialmente em documentos concretos, ou seja, em “fontes de informação registada”, contribuem, por um lado, para a credibilidade dos estudos e, por outro lado, podem disponibilizar uma grande quantidade de informação sobre as mais diversas áreas, temáticas, problemáticas e fenómenos (Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021).

Esta técnica (ou método) de recolha de dados não é exclusiva dos estudos qualitativos, embora esteja de facto muito associada a estes. É igualmente recurso em estudos mistos ou mesmo em estudos exclusivamente quantitativos. Nuns e noutros casos, traduz a necessidade de se proceder à identificação, seleção e análise cuidada de documentos e, neste pressuposto, todo o/a investigador/a tem que ter presente a pertinência de nestas ações considerar (sempre) o contexto em que cada documento foi criado. Esta preocupação de contextualização das fontes facilitará a compreensão de significados e intencionalidades naqueles ínsitos. Neste sentido, Gonçalves, Gonçalves e Marques (2021) escrevem que “na fase de análise, é tão relevante o seu conteúdo, (...), como as lacunas, os silêncios e as ausências, que terão que ter uma explicação” (p. 120). Os documentos são registos de texto, de som, de imagens, são factos sociais produzidos e partilhados nas mais diversas esferas, os quais constituem recursos potenciais para inúmeros trabalhos e estudos.

Tal relação umbilical é aquela que se estabelece entre a análise documental e a revisão de literatura - é essencial que o/a investigador/a tenha algum à-vontade com a área de abrangência do seu estudo e que conheça com alguma consistência a temática que pretende abordar. Desta forma, as tarefas de interpretação das fontes de informação primária e a validação externa das conclusões do estudo são facilitadas.

As fontes de informação, que, dentro da sua diversidade, servem de base para a maioria dos estudos desenvolvidos nas mais diversas áreas, podem resultar de dados originais ou de dados constantes de outros documentos. Os dados que obtivemos pela análise dos processos individuais de promoção e proteção de crianças e jovens são, no contexto, em primeira mão.

Tocamos aqui na questão da análise interna e externa das fontes de informação, ligadas direta e naturalmente à crítica inerente e necessária àquelas. É pelo recuso à crítica interna e externa dos documentos que o/a investigador/a promove e garante a sua credibilidade e adequabilidade (Vieira, 1999) para determinado estudo. Ao/à investigador/a



cabe a responsabilidade de aferir o rigor da elaboração dos documentos, verificando a sua autoria, validando o seu conteúdo, de forma a perceber *o que foi estudado, quem estudou, porque estudou e quando estudou*.

Segundo Bowen (2009, conforme referido por Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021), a análise documental (a que alguns autores e algumas autoras se referem como investigação documental) pode servir diversos propósitos, entre eles:

fornecer dados sobre o contexto da investigação, podendo apoiar, por exemplo, a realização de entrevistas; sugerem questões a serem colocadas ou questões a serem observadas, como parte da investigação ou, por exemplo, no suporte a um estudo etnográfico; fornecem dados suplementares à investigação; permitem rastrear alterações e avaliar o desenvolvimento de fenómenos, assim como corroborar evidências ou verificar resultados (p. 106).

Depois de asseguradas a autenticidade e a fiabilidade dos documentos analisados, a presente técnica exige que se acautele o rigor dos resultados dos estudos, nomeadamente através do recurso a outras técnicas, em complementaridade. É o caso da entrevista, sob vários formatos, que permite avaliar principalmente opiniões, perceções, gostos e interesses, como se disse atrás. Não obstante esta complementaridade, segundo Shafer (1980, citado por Connaway e Powell, 2007, e por Gonçalves, Gonçalves e Marques, 2021), os investigadores devem fazer algumas perguntas “aos documentos”: os significados reais/literais das palavras são diferentes?; o autor do documento teria ou não condições para observar o que narra?; existem contradições internas?; algumas informações são improváveis?; os factos apresentados estão em concordância com os trabalhos de referência?; o documento parece exigir maior concordância?. Em termos gerais, podemos concluir que a análise de dados se pode/deve organizar a partir do objetivo ou dos objetivos do estudo, passando depois para a identificação dos documentos úteis e interessantes para o efeito, que são analisados e interpretados, nomeadamente considerando os aspetos da fiabilidade e validade; a partir daqui, são analisados e interpretados os resultados.

#### **4. Apresentação dos casos estudados**

A recolha e a análise de dados são muito importantes no processo de investigação, assim como o é a fase da sistematização da informação, de forma a desta se retirarem conclusões. Em qualquer destas fases, ao/à investigador/a vão-se apresentando desafios que aquele/a tem que ir ultrapassando, às vezes com alguma imaginação, mas sempre em respeito

pelos critérios da investigação científica (Amado, 2000). Neste contexto, antes de passar à apresentação dos resultados decorrentes da análise de dois processos de promoção e proteção de uma dada Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e da entrevista (semiestruturada) aplicada ao/à seu/sua presidente, parece-nos pertinente falar das condicionantes com que nos fomos deparando ao longo de todo o processo de investigação.

Para além da imprevisibilidade de situações pessoais ocorridas, completamente incontornáveis e determinantes para a nossa condição anímica, foram algumas as situações que se foram apresentando como desafiantes em relação à elaboração do presente estudo, condicionando-o no sentido de impor a emergência de o ajustar às possibilidades. O primeiro contacto com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens foi estabelecido através de seu/sua presidente, em março do presente ano, e foi bastante positivo. Foi apresentado o estudo que se pretendia fazer, como se pretendia executá-lo (consulta de dois processos de promoção e proteção (para análise do acompanhamento efetuado numa lógica comparativa) e realização de entrevistas aos elementos da comissão restrita), porque tínhamos escolhido a “sua” comissão de proteção. Este pedido de colaboração, que, entretanto, oficializamos, foi colocado à consideração da comissão restrita pelo/a próprio/a, que, aceitando disponibilizar o acesso aos processos, colocou alguns entraves à execução de entrevistas. Embora sem nunca se oporem à sua realização, deixaram que fosse cada elemento a decidir se a fazia ou não. Naturalmente que havíamos garantido desde o início (nos vários contactos estabelecidos, entretanto, sempre através do/a presidente da comissão de proteção, por escrito e presencialmente), que as entrevistas seriam voluntárias, anónimas e que em caso algum qualquer dado identificativo seria partilhado (à semelhança do que aconteceria com os processos de promoção e proteção).

Em relação à consulta dos processos, que decorreu no final do primeiro semestre de 2023, não houve qualquer questão e estes foram consultados no local onde se encontram arquivados. No tempo e espaço em que decorreu esta análise e recolha de informações esteve sempre presente o/a presidente da comissão de proteção. Se, por um lado, da parte da comissão de proteção se pretendia a salvaguarda da confidencialidade, esta presença permitiu-nos colocar algumas questões em relação aos processos em si, à forma de organização e à gestão documental dos processos propriamente ditos, complementando de certa maneira a análise documental. Em relação às entrevistas, apenas foi possível realizar uma, tendo sido a pessoa que é presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, técnico/a com formação na área das Ciências Sociais e Humanas, com várias formações complementares à formação académica, que trabalha na área da intervenção social desde

2013 e com funções no âmbito da infância e juventude (especificamente no âmbito da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens) desde 2014.

Não obstante, da análise dos processos de promoção e proteção e da entrevista resultou muita informação relevante, que nos foi possível cruzar e desta ação retirar conclusões que nos parecem credíveis face à literatura da área, a que recorreremos antes de iniciar o estudo e ao longo do mesmo.

Foram então analisados dois processos de promoção e proteção da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens insita no território da Sub-Região da Beira Baixa, já referenciada em ponto anterior. Embora fossem reaberturas, os dois encontram-se atualmente encerrados. Entretanto, em ambos há a informação da comissão de proteção de que fora ultrapassada a respetiva situação de perigo associada à sua abertura/reabertura. Acresce referir que em relação a um dos processos, não tivemos acesso ao inicial (já de 2017), sendo que as informações que temos deste constam do processo reaberto em 2020.

Sinalizada pelas autoridades policiais/Ministério Público, o primeiro processo de promoção e proteção apresenta a problemática da violência doméstica no decurso de comportamentos aditivos ligados ao consumo de bebidas alcoólicas, atribuídos a um dos pais da criança nascida em 2015. O processo inicial data de 2020. O agregado familiar é constituído por pai e mãe, criança titular do referido processo e irmão/ã (uterino/a). A reabertura do processo (2022) decorreu de comunicação acerca de recaída observada em relação aos consumos e, neste seguimento, aos comportamentos não protetivos face aos/às filhos/as. Sendo o único elemento da família com atividade profissional, o pai estava muitas vezes ausente do domicílio.

Em relação aos consumos, o/a gestor/a do caso orientou o elemento adulto para apoio psicológico/mental e para consultas médicas no âmbito das dependências, assim como encaminhou a criança (e o irmão – em processo de promoção e proteção paralelo) para acompanhamento psicológico específico para vítimas de violência doméstica. Por parte do primeiro, houve sempre resistência ao acompanhamento médico – consultas de alcoologia, havendo registos da sua recusa.

A reabertura do processo, por reincidência da problemática, objetivou-se cerca de um ano após o encerramento do processo inicial.

O segundo processo, sinalizado por estabelecimento escolar, refere-se a falta de supervisão e acompanhamento familiar (mais concretamente, a absentismo escolar associado à falta de hábitos de higiene) de jovem nascido/a em 2008. O agregado familiar do/a jovem, à data de abertura do processo inicial (2017), era constituído por mãe e pai e por

mais três irmãos/ãs (germanos/as). O processo foi reaberto em 2022, considerando-se a mesma problemática, por decisão da comissão de proteção. A referir que à data da reabertura, esta família seria monoparental, por, entretanto, ter falecido um dos pais.

Pela análise do presente processo, apercebemo-nos da dificuldade com que o/a gestor/a do caso se deparou nas tentativas em estabelecer contacto com a mãe da criança. O primeiro contacto era essencial para, em primeiro lugar, proceder à informação da existência de sinalização do/a seu/sua filho/a e, em segundo lugar, para colocar à sua consideração a autorização para a intervenção da comissão de proteção e demais informações relevantes. Sem estas duas ações concretizadas, o papel da comissão de proteção e do respetivo/a gestor/a do caso fica limitado às questões processuais associadas à remessa do processo para Ministério Público.

Conseguido este contacto (apenas através de notificação entregue pelas autoridades policiais), em entrevista presencial, foi assinada a declaração de consentimento para a intervenção da comissão de proteção. Ainda assim, houve sempre muita resistência à intervenção da comissão de proteção. Os avanços e recuos nesta relação (também com o estabelecimento escolar frequentado pela criança) e a contínua dificuldade em estabelecer contacto com o responsável parental pela criança condicionaram, por sua vez, o cumprimento de algumas formalidades da intervenção, nomeadamente a assinatura do Acordo de Promoção e Proteção.

A dada altura, marcada antecipadamente (por escrito e com aviso de receção) realizou-se uma tentativa de visita domiciliária para aferir as condições de habitabilidade da família. Embora não se tendo concretizado (nenhum elemento da família se encontrava em casa e as sucessivas tentativas de contacto telefónico do/a gestor/a de caso foram infrutíferas), esta ação possibilitou a identificação de uma necessidade de intervenção no âmbito habitacional (habitação degradada no exterior e no interior).

O processo foi encerrado pelo facto de a comissão de proteção ter considerado que, entretanto, a situação que deu origem à instauração do processo estaria controlada e que as demais questões associadas poderiam ser acompanhadas, em primeira linha, nas áreas da educação e da ação social.

Atendendo ao compromisso ético que assumimos, em relação à não identificação da própria Comissão de Proteção de Crianças e Jovens que aceitou criar condições para o desenvolvimento deste trabalho, e à não divulgação de quaisquer dados que permitissem a eventual identificação dos/as envolvidos/as, não será possível uma descrição mais pormenorizada dos processos de promoção e proteção analisados para o presente estudo.

## 5. Planeamento e questões éticas

As ciências sociais têm uma relação intrínseca, natural, importante e indispensável com a investigação qualitativa por causa dos objetos de estudo envolvidos e pelas conceções epistemológicas privilegiadas sobre a natureza do conhecimento científico. Dificilmente o estudo do social pode ser desenvolvido apenas na vertente quantitativa. Os problemas/fenómenos sociais e humanos carecem de serem estudados num determinado contexto, dando voz às pessoas envolvidas, e aqui entra a necessidade de envolver a vertente qualitativa da investigação. A riqueza das interações pessoais, familiares, comunitárias, quotidianas perde-se quando se analisam apenas números, sem se tentar compreender os antecedentes dos dados, os “porquês” e, eventualmente, as consequências. Tal como referem Bergano e Vieira (2020), é “o seu foco na experiência humana, através de uma abordagem holística das questões, que permite descrever e interpretar a complexidade dos fenómenos sociais,” (p. 17). Não desvalorizando a relevância dos estudos quantitativos, releva-se, porém, que é do conhecimento qualitativo destas realidades (sociais e humanas) que se parte para a intervenção, contribuindo-se, se for caso disso, para a mudança social, que pode abranger os territórios, as instituições e demais entidades, as pessoas, as suas dinâmicas pessoais e sociais.

A recolha e a análise da informação são fatores importantes em qualquer trabalho de investigação, mas assumem particularidades no estudo de caso. A informação é conseguida através de uma multiplicidade de fontes de recolha, o que conduz ao perigo de se produzir um volume de informação difícil de trabalhar e de sistematizar. A seleção das fontes de informação é, pois, extremamente importante e esse papel cabe ao/a investigador/a, que para o efeito deverá ter em atenção o objeto de estudo e um cuidado extremo no tratamento da informação, que deve ser feita de forma sistemática. Neste sentido, é relevante que o/a investigador/a pondere de facto o recurso à técnica da triangulação, técnica extremamente importante na investigação qualitativa. É uma responsabilidade do/a investigador/a, face à credibilidade que pretende conferir ao estudo de caso, no que às suas conclusões diz respeito. Citando Norman K. Denzin (1970), Sara Ferreira Castro (2022) refere que “nenhum método pode satisfazer na totalidade as questões da teoria, da integração entre conceitos, ou pode demonstrar como um todo as características pertinentes da realidade empírica, necessárias para o teste ou para o desenvolvimento de uma teoria” (p. 354).

A triangulação traduz-se na combinação de várias estratégias para estudar um dado problema/fenómeno ou realidade, podendo aplicar-se aos dados, às fontes, aos métodos, a perspetivas teóricas e até aos/às investigadores/as. O recurso a esta técnica contribui para o

incremento da validade científica das conclusões dos estudos – validade interna –, na medida em que promove o confronto da informação obtida e enriquece o modo como esta é tratada. Relevante na investigação qualitativa, esta técnica é naturalmente igualmente relevante nos estudos de caso, já que estes, por se inserirem no âmbito daquela, possuem as mesmas características e requerem que se lide com uma diversidade de técnicas, fontes, dados, etc., no âmbito de um mesmo caso.

Em conjunto com o/a presidente da comissão de proteção definida, foram selecionados os dois processos de promoção e proteção que avaliámos, naturalmente processos já encerrados.

A pesquisa foi efetuada nas instalações da comissão de proteção, ao longo de três manhãs (cerca de 12 horas), com marcação prévia e acompanhamento presencial do/a seu/sua presidente. Este/a mostrou-se sempre disponível para qualquer questão emergente desta análise, disponibilizando sempre que necessário informações complementares que pudessem não estar disponíveis nos processos ou eventualmente quando o seu acesso não fosse direto. Não foram colocadas limitações à pesquisa, porém foi referido à partida que não se podiam fazer fotocópias ou fotografias dos documentos, tivessem ou não identificação dos/as envolvidos/as. Também não nos facultaram os modelos que a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens disponibiliza na plataforma de registo processual das comissões de proteção e que cada uma adapta à respetiva realidade. Naturalmente, todas estas questões foram escrupulosamente cumpridas por nós, no respeito por questões éticas que consideramos pertinentes e que, tal como é referido por João Amado e Cristina Vieira (2017), têm como base “a necessidade de construir uma relação baseada na sinceridade, na verdade e na confiança” (p. 407).

A comissão restrita da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em causa é constituída pelo número de elementos técnicos indicados na lei respetiva, qualquer um/a deles/as também gestores/as de casos. Neste sentido, era nossa intenção inicial aplicar a entrevista a todos/as eles/as ou pelo menos à maioria. A sua indisponibilidade para o efeito foi-nos sendo transmitida pela/o presidente da comissão restrita, levando a que apenas fosse possível fazer a entrevista a este último elemento. Esta decorreu no respeito de todas as questões concetuais e éticas referentes à aplicação desta técnica de recolha de dados.

Posto isto, sublinhamos que no presente estudo foi sempre tido em conta que este, direta e indiretamente, envolvia pessoas e, neste sentido, foi pautado pelo respeito por estas, pelo seu contexto e pelas inter-relações que estabelecem no seu quotidiano. Assim,

procurámos ter o mesmo cuidado por eventuais possíveis impactos do estudo a título pessoal, institucional e sociocomunitários (SPCE, 2020).

Os contactos necessários foram sempre desencadeados com a preocupação de que os objetivos do estudo e a forma como se pretendia que este se desenvolvesse estivessem claros, em atenção à partilha de decisões entre todas as partes envolvidas (Amado e Vieira, 2017). No mesmo sentido, foram obtidas as necessárias autorizações e garantidas as condições de confidencialidade e confiança junto da/o presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, tanto no que respeita ao acesso aos dois processos de promoção e proteção como à execução da entrevista ao/a técnico/a gestor/a de casos, também presidente da comissão de proteção.

## **Conclusão**

Com o problema inicialmente definido, o objetivo geral do nosso trabalho foi conhecer a ação dos/as técnicos/as gestores/as de caso no âmbito das tarefas que lhe estão inerentes. No contexto, tentamos conhecer e perceber as dificuldades com que se deparam na sua ação e que eventualmente os impedem de promover uma intervenção eficaz e preventiva das problemáticas. Neste seguimento, como se disse atrás, o presente estudo visa perceber o papel desempenhado pelos/as técnicos/as gestores/as de caso das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, conhecer o modo como atuam junto das crianças e dos/as jovens e respetivas famílias e que dificuldades se lhes apresentam em todo o processo no território em que se inserem.

A metodologia qualitativa do estudo de caso, assim como a análise documental e a entrevista semiestruturada foram, respetivamente, o método e as técnicas selecionadas para o desenvolvimento do presente trabalho. Neste sentido, houve sempre a preocupação em desenvolver o estudo tendo em conta o contexto social e territorial, para uma melhor compreensão das questões em análise. A investigação traduz-se num processo em construção, pelo que trabalhamos sempre no sentido da aquisição de conhecimento sobre a presente temática, com a consciência da eventual necessidade em ir fazendo ajustes. Este contínuo exercício obrigou a prestar sempre atenção à envolvente ao problema/fenómeno em estudo, nomeadamente na perspetiva de quem é “estudado” ou que se insere no estudo.

A recolha empírica dos dados obrigou à seleção das técnicas mais adequadas, atendendo à natureza do estudo e às questões éticas específicas que a problemática estudada requer ver respeitadas. Considerámos a análise documental e a entrevista semiestruturada. Para além da revisão de literatura em termos gerais, foram analisados dois processos de

promoção e proteção de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens. O intuito foi o de perceber de que forma se processa o acompanhamento às/aos crianças/ jovens integrados nestes processos (e famílias), como são envolvidos em toda a intervenção; neste contexto, tentamos perceber também o papel que em cada processo desempenham os/as respetivos/as gestores/as de caso. Em complemento, foi aplicada uma entrevista ao/à presidente da mesma comissão. Recolhemos informação sobre o funcionamento da comissão de proteção, sobre o papel dos/as seus/suas gestores/as de caso em todo o processo de promoção e proteção (nomeadamente no acompanhamento e intervenção com as/os crianças/ jovens e respetivas famílias) e sobre as dificuldades quotidianas sentidas por aqueles/as técnicos/as na sua função. Na sua aplicação, as características próprias da entrevista desencadeiam um processo natural de comunicação não verbal e esta, com todos os cuidados técnicos e éticos inerentes, permitiu assimilar informação complementar, transmitida essencialmente pela postura e pelas reações do/a entrevistado/a.

A escolha destas duas técnicas foi criteriosa, não só pela informação a que dão acesso, mas também pela necessidade de promover a triangulação dos dados recolhidos para o delineamento de conclusões mais robustas. Esta ação é essencial em qualquer investigação, mas ganha especial relevo num estudo de cariz qualitativo do tipo estudo de caso, como o que fizemos, quer pela sua especificidade, quer pela natureza contextual da informação. Só assim podemos conferir autenticidade e credibilidade aos dados recolhidos, de forma a tirar conclusões úteis para responder aos nossos objetivos de investigação, bem como com utilidade para a intervenção na área em apreço. Neste sentido, consideramos que todo o processo se desenrolou “de forma ‘credível’, ‘documentada’ e ‘lógica’” (Amado e Vieira, 2017, p. 363).



## **CAPÍTULO 2 – Apresentação e discussão da interpretação da informação**

### **Introdução**

Definido o tema, o objetivo geral da investigação e as perguntas que orientam o estudo (que apresentamos em ponto anterior), pretendemos perceber o papel dos/as técnicos/as nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, como desenvolvem a intervenção e com que dificuldades se deparam ao longo de todo o processo. Como se disse atrás, o nosso estudo incidiu sobre o/a técnico/a gestor/a de casos, na medida em que este/a se traduz numa figura específica no âmbito da intervenção, nomeadamente da proteção da infância e juventude, com um papel diferenciador em relação aos/às demais técnicos/as.

A informação necessária foi recolhida através da análise documental e através da aplicação de entrevista semiestruturada, como se disse atrás. Para além da análise de bibliografia em termos gerais, foram analisados dois processos de promoção e proteção de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, integrada num território de baixa densidade da Zona Centro de Portugal, em tempos denominado Pinhal Interior Sul, a que pertenciam os concelhos de Oleiros, Proença a Nova, Sertã e Vila de Rei. Estes concelhos integram agora a Sub-Região da Beira Baixa. Para além da análise dos processos em si, de acordo com a informação que nos foi disponibilizada, foi também aplicada entrevista semiestruturada à pessoa que assumia funções de presidente, em 2023, da mesma instituição oficial não judiciária, como tivemos oportunidade de explicar anteriormente.

Passamos a apresentar a interpretação da informação que recolhemos e as principais conclusões a que chegamos e, contextualizando, tentamos responder às questões de investigação definidas no início do estudo. Queremos crer que a nossa constante preocupação em minimizar a eventual subjetividade da interpretação da informação (como, entre outras, a perceção das expressões, das emoções, dos silêncios, no caso da entrevista, ou de opções técnicas, datas, hiatos entre as ações, no caso dos processos) conduziu a um estudo tão rigoroso quanto possível.

### **1. Análise e interpretação da entrevista e dos processos de promoção e proteção**

A consulta de documentos e a entrevista foram as escolhas efetuadas para recolher dados para o presente estudo. A análise detalhada da informação recolhida através destas técnicas permitiu-nos a triangulação da informação de diferentes fontes, para que pudessemos delinear conclusões mais sólidas e baseadas no trabalho de campo. Para a interpretação da informação recolhida, procedemos à análise de conteúdo tanto dos dois

processos de promoção e proteção analisados como da entrevista que aplicamos à pessoa com funções de presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em estudo.

A análise de conteúdo é uma metodologia de análise de informação que visa a compreensão do verdadeiro sentido de um determinado tipo de comunicação, permitindo a interpretação do que não está explícito nesta. Em certa medida, o investigador tenta perceber o que está nas entrelinhas e nas reticências (Amado, 2000), sempre com preocupações de rigor e de validação das interpretações. A aplicação da análise de conteúdo pressupõe o cumprimento de uma ordem determinada das ações que lhe estão inerentes: a definição dos objetivos da investigação; a explicitação do seu quadro teórico (para que o/a investigador/a consiga explicar e interpretar os dados); a compilação de documentos significativos (que na sua escolha e análise pressupõe exaustividade, representatividade, homogeneidade e adequação); a leitura atenta e minuciosa dos documentos; a eventual elaboração de hipóteses (dependente do tipo de investigação); e a codificação dos dados (descrição dos aspetos mais importantes do conteúdo dos documentos) (idem, 2000).

Considerando os documentos analisados no âmbito do presente estudo, esta metodologia é, em nossa opinião, a mais adequada para proceder à análise da informação neles ínsita; trata-se de informação de cariz qualitativo, a partir da qual pretendemos assimilar e trabalhar o que nos foi possível pesquisar e o que nos foi transmitido (idem, 2000), respetivamente através dos dois processos de promoção e proteção e através da entrevista.

Durante a entrevista, procurámos proceder ao registo de algumas notas face às respostas que iam sendo dadas pelo/a entrevistado/a (através de questões abertas e da comprovação com o/a entrevistado/a), mas também face ao que nos foi sendo possível observar - comunicação não-verbal (Amado e Vieira, 2017).

Gravada, a entrevista foi posteriormente ouvida, transcrita e lida. Neste processo, complementado com as notas que atrás referenciamos, apercebemo-nos de alguns aspetos particulares no discurso do/a entrevistado/a. Da sua parte, ficou perceptível uma preocupação adicional em esclarecer alguns procedimentos levados a cabo pela comissão de proteção, opções da comissão restrita, e, também, uma cautela acrescida nas respostas referentes ao envolvimento das crianças e dos/as jovens e respetivas famílias no processo de intervenção, nomeadamente na definição das ações de intervenção (plano de intervenção) no sentido de minimizar ou ultrapassar as problemáticas sinalizadas.

No âmbito da análise de conteúdo, a fase da interpretação mostra-se de facto relevante. Nesta deve ter-se em conta todo o trabalho desenvolvido até aqui, sendo que

funciona como uma passagem entre o que consta literalmente do texto para o que é percebido por quem analisa o conteúdo (Amado, 2000).

Após a análise atenta e cuidada de toda a entrevista, tentando clarificar as respostas, percebê-las tendo em conta o seu contexto e as características gerais do território em que se insere a presente comissão de proteção e o/a técnico/a entrevistado/a, passámos à codificação da informação. Codificar a informação disponível possibilitou-nos organizá-la e, desta forma, simplificar o acesso ao conhecimento daí resultante (Amado, 2000). Neste sentido, salientámos, classificámos, agregámos e categorizámos excertos da entrevista transcrita, que apresentamos em tabelas bem identificadas (*idem*), que consistem em matrizes com informação mais descritiva nuns campos e mais interpretativa noutros. Não foi simples proceder a esta categorização. Considerando que pretendemos conhecer o trabalho que os/as gestores/as de casos desenvolvem face às tarefas que estão associadas a esta função e, neste contexto, as dificuldades com que se deparam ao procederem à intervenção (condicionando-os/as, ou não, na promoção de uma intervenção inovadora e preventiva face às problemáticas, que promova mudança social pela aquisição ou desenvolvimento de competências pessoais e sociais), optámos por agregar a informação em duas categorias: 1 - Perceção sobre o papel do/a gestor/a de caso e 2 - Envolvimento das/os crianças/ jovens e respetivas famílias.

Estas duas categorias encontram-se em matrizes de análise de conteúdo distintas, que apresentamos mais à frente, apenas para fins de melhor apresentação e interpretação da informação.

Na coluna *Indicadores* constam pequenos resumos do significado do indicado na *Subcategoria*; na coluna *Unidade de registo* encontram-se os excertos do texto relacionados com os *Indicadores* e que os contextualizam no decurso da entrevista.

Tabela 5 – Matriz de análise de conteúdo: Percepção sobre o papel do/a gestor/a de caso

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidade de registo
Percepção sobre o papel do/a gestor/a de casos	Papel e funções do/a gestor/a de casos	O gestor/a de casos é o/a responsável pelo acompanhamento das crianças/jovens (e famílias) de um dado processo de promoção e proteção. Pretende perceber-se o seu contributo funcional no sentido da promoção do bem-estar, desenvolvimento integral e integração social daqueles/as.	<i>É a pessoa que coordena todo o processo.   é fundamental porque é, ao fim e ao cabo, o responsável por toda a coordenação do caso e por fazer a apresentação nas reuniões restritas daquilo que é a avaliação, do curso do processo...   o gestor de caso será a pessoa responsável pelos procedimentos. Tem o apoio de todos, sempre, mas é ele o responsável.</i>
	Critérios de distribuição dos processos pelos/as gestores/as de casos	Alguns critérios terão a ver com a disponibilidade, com a área de formação e profissional, mas também com as competências técnicas.	<i>A distribuição, primeiramente, tem a ver com a função de cada um, com a área; tentamos sempre ver a área e a problemática da sinalização. Depois disso, se há muita sobrecarga e são muitos da mesma área, não vamos sobrecarregar um e distribuímos por outro.</i>
	Dificuldades no desenvolvimento das funções de gestor/a de casos	Poderão ter a ver com disponibilidade, afetação de recursos, colaboração das famílias, entre outros.	<i>Muitas das vezes é o tempo porque apesar de terem afetas horas para o trabalho em CPCJ, essas horas são distribuídas para as reuniões e para a intervenção propriamente dita.   A partida, o facto de as famílias serem referenciadas para a CPCJ não é uma situação agradável; elas chegam aqui com aquela questão de que “me vão tirar os filhos” (é um mito de há anos).</i>
	Contributos do gestor/a de casos na intervenção com crianças/jovens e respetivas famílias	São exemplo: a proximidade, o estabelecimento de relações de confiança, o conhecimento holístico do processo, entre outros.	<i>É mais um papel de avaliação e de encaminhamento porque a intervenção não é feita aqui. Enquanto gestores de caso, ao identificarmos as necessidades, encaminhamos.   Outra das funções, (...), é organizar as reuniões de equipa com as outras entidades.   O gestor de caso promove muitas vezes aquilo que nós chamamos de reuniões de rede; esta é uma das funções também muito importantes porque depois, condensando a informação, nós fazemos o acordo e o plano de intervenção.   Porque (...) acompanhamos durante um tempo, mas queremos que as coisas depois estabilizem (...) de forma a que a situação fique estável e continue bem mesmo após o cessar da intervenção.</i>
	Competências do/a gestor/a de casos	Pretende conhecer-se as competências pessoais e sociais que, na visão do/a gestor/a de casos, serão mais pertinentes para assegurar essa função.	<i>Uma boa gestão emocional, boa capacidade de comunicação, uma flexibilidade em relação às famílias e aquilo que elas nos trazem e um bocadinho esta questão da empatia, para além das competências técnicas.</i>
	Relação entre o trabalho do/a gestor/a de casos e o sistema de promoção e proteção de crianças/jovens e respetivas famílias	Perceber se existe margem para melhorias no sistema de promoção e proteção em relação à intervenção desenvolvida pelas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, em particular em relação às funções afetas ao/a gestor/a de casos (políticas públicas eventualmente ainda insuficientes ou não totalmente adequadas à realidade territorial).	<i>A figura do gestor de caso está bem.   Já foi trabalhado em termos de grupos de competências parentais em termos nacionais; nem sempre é fácil ter. A Comissão Nacional fez o projeto Adélia neste âmbito, mas ainda não está em campo.   fazemos sempre o encaminhamento para a psicologia porque de uma maneira geral dota estes pais destas competências e pode trabalhar certos aspetos das competências pessoais dos pais e até do casal. Também temos disponível a mediação familiar, a Comissão Nacional tem protocolo com uma lista de medidores e a Comissão pode propor...   Acho que se está a fazer alguma coisa para que as coisas mudem...   Se fosse público não seria [pago], mas nós não temos aqui sistema de mediação familiar público; por exemplo, com a gratuidade das creches, a CPCJ já pode utilizar vagas específicas, definidas em legislação para o efeito, negociadas pela Comissão Nacional. São medidas importantes, mas nós aqui no interior não temos todas disponíveis, embora estas existam em [retirado para fins de anonimato], se as famílias quiserem...</i>

Tabela 6 – Matriz de análise de conteúdo: Envolvimento das/os crianças/ jovens e respetivas famílias

Categoria	Subcategoria	Indicadores	Unidade de registo
Envolvimento das crianças/jovens e respetivas famílias	Participação na intervenção	Perceber se as crianças/ jovens e respetivas famílias são envolvidas em todas as fases do processo	<i>Tentamos sempre que haja um compromisso antes de haver um acordo   A família é sempre envolvida. Nesta fase e em todas.   se vai para Acordo, o acordo é sempre discutido com a família   O plano de intervenção está ligado ao Acordo e a família concorda ou não com as ações e pode propor alterações, que são tidas em conta consoante as variáveis apresentadas   É sempre feito com eles, tem que ser, eles têm que ter a noção que isto é para eles e que eles são parte ativa; nós só coordenamos e orientamos as coisas, quem executa são eles.</i>
	Ações do/a gestor/a de casos no sentido do envolvimento na intervenção	Conhecer e perceber que ações podem ser desenvolvidas pelo/a gestor/a de casos no sentido do envolvimento das crianças/jovens e respetivas famílias em todo o processo de promoção e proteção, de forma a facilitar a alteração de comportamentos/mudança	<i>Depende... se a questão é relacionada com a escola, é acompanhar basicamente como está a correr; se as coisas não estão a funcionar, convocamos para entrevista – o que não está a funcionar? Porque não está a funcionar?. Se é uma coisa que tem a ver mais com a gestão da vida familiar, doméstica... é importante que os pais façam um quarto para a criança, por exemplo, a Comissão acompanha essa ação... Mas muito da nossa intervenção (muito mesmo) é colocar aquilo que se quer com as entidades de 1ª linha em ação, com o nosso apoio e acompanhamento, para quando a intervenção da Comissão terminar eles não regredirem, para ganharem competências.</i>
	Opinião sobre trabalho em parceria e trabalho em rede na intervenção	Perceber a visão do/a gestor/a de casos sobre o trabalho desenvolvido com parcerias e em rede ao longo da intervenção	<i>Temos abertura, as dificuldades são as da disponibilidade.   Era interessante existirem equipas locais (não sei se externas) que acompanhassem estas famílias, equipas multidisciplinares que trabalhassem diariamente com as famílias, de uma forma geral.   aquela equipa seria um complemento à Comissão de Proteção.   as entidades de 1ª linha possuem os tais problemas estruturais que as limitam na intervenção. Seria um complemento ao trabalho da Comissão de Proteção [que não consegue, por limitação de tempo, fazer acompanhamento interventivo de facto]</i>
	Impacto do trabalho em rede e do trabalho em parceria na intervenção	Perceber qual o impacto da intervenção pelo recurso a parcerias e ao trabalho em rede na intervenção, nomeadamente se são estratégias potenciadoras de mudança.	<i>Na maior parte das famílias que acompanhamos, as coisas resultam; acho que as pessoas têm uma consciência de que alguma coisa está menos bem, tem que ser trabalhada e até a vão trabalhar, mas estamos a falar de coisas muito sensíveis.   Se for uma coisa pontual, seguimento resultados; temos outras famílias cujos problemas são de base, estruturais, (...) não estão disponíveis a mudar, outras tentam, mas não conseguem.   Eu acho que no trabalho que temos feito, alguma coisa fica, às vezes não é o suficiente para haver mudança efetiva.</i>

Com base nos dados da entrevista e na assunção de que com base na análise qualitativa de dados se pretende apreender “algo a partir do que os sujeitos da investigação lhe confiam” (Amado, 2000), passamos a apresentar a interpretação daqueles:

1. No que concerne à perceção do papel do/a gestor/a de casos, destacamos:
  - a) a visão do/a gestor/a de casos como coordenador/a do processo de promoção e proteção, responsável pelos procedimentos, avaliando as situações, encaminhando-as para as parcerias e acompanhando-os posteriormente através de reuniões de rede;

- b) todos os/as comissários/as da comissão restrita podem ser (e são) gestores/as de casos, sendo que a afetação e cada um/a a um dado processo de promoção e proteção depende também da sua disponibilidade (mais uma vez, esta condição a aparecer como condicionante para o desenvolvimento da função);
  - c) a gestão emocional, capacidade de comunicação, empatia, flexibilidade e abertura face ao contexto familiar são as competências pessoais e sociais apontadas como essenciais para desempenhar as funções de gestor/a de casos, figura importante embora não se exclua a necessidade de colocar em ação outro tipo de política pública, como sendo a constituição de uma equipa multidisciplinar que intervenha em complemento à ação da comissão de proteção, colmatando a falta de disponibilidade dos/as técnicos/as afetos/as a esta última.
2. No tocante ao envolvimento das/os crianças/ jovens e respetivas famílias, percebeu-se:
- a) não obstante serem ouvidas/os, o envolvimento de facto decorre da elaboração e aceitação das cláusulas que constituem o Acordo de Promoção e Proteção, a partir do qual resulta a definição das ações do Plano de Intervenção. A execução deste depende da área da problemática, sendo tarefa da parceria respetiva o desenvolvimento das suas ações, coordenadas pelo/a gestor/a de casos/comissão de proteção;
  - b) recurso constante e sistemático às entidades parceiras, tendo presente as suas competências técnicas. As parcerias são uma mais valia para a comissão de proteção, no entanto reforça-se a necessidade da ação de uma equipa multidisciplinar de intervenção, complementar à atuação da comissão de proteção;
  - c) embora com a preocupação de que da intervenção resulte algo que promova a mudança, por mínima que seja, a consciência é de que o impacto depende da assunção, por parte das famílias, de que têm um determinado problema para resolver e de que a comissão de proteção é um aliado importante para melhorar a sua condição.

Nas matrizes que apresentamos de seguida consta a sistematização dos dados retirados dos dois processos de promoção e proteção que analisámos para o presente estudo. Por um lado, procurámos apresentar dados que nos permitem caracterizar a família quanto

ao tipo, ao número de elementos e às suas respectivas idades; por outro lado, apresentamos aquilo que caracteriza os próprios processos e, de certa forma, o tipo de intervenção.

Esta sistematização auxiliou-nos na organização da informação e na percepção de todos os passos por que passaram ambos os processos, não só em termos administrativos, mas também ao nível do acompanhamento técnico desenvolvido pelo/a gestor/a dos casos e pela comissão restrita.

Tabela 7 – Primeiro processo de promoção e proteção analisado (2020 | 2022)

	Processo inicial	Reabertura
Problemática associada ao processo de promoção e proteção	Violência doméstica: maus-tratos associados ao consumo de bebidas alcoólicas por parte de um dos pais da criança	
Ano de nascimento da criança	2015	
Ano de nascimento da mãe	[não apresentado, para fins de anonimato]	
Ano de nascimento do pai	[não apresentado, para fins de anonimato]	
Ano de nascimento de irmão/ã (uterino) <sup>6</sup>	[não apresentado, para fins de anonimato]	
Entidade sinalizadora	Autoridade policial	-
Sinalização da situação de perigo	al. f), n.º 1, art.º 3.º da Lei n.º 147/99 de 1 de setembro – “Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional”	
Instauração de processo de promoção e proteção	4/2000	2/2022
Medida aplicada	al. a), n.º 1, art.º 35º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – “Apoio junto dos pais”	
Assinatura - declarações de consentimento para a intervenção	5/2020	2/2022
Assinatura - Acordo de Promoção e Proteção	5/2020 (12 meses)	2/2022 (12 meses)
Revisão - Acordo de Promoção e Proteção (medida)	11/2020   5/2021	7/2022
Encerramento do processo	12/2021 – situação que deu origem à instauração do processo controlada – encaminhamento para acompanhamento em primeira linha	8/2022 - situação que deu origem à reabertura do processo controlada – encaminhamento para acompanhamento em primeira linha
Primeiro contacto com a família após sinalização da situação de perigo	4/2020 – contacto telefónico - foi explicado o que é a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, os princípios pelos quais se rege a intervenção e quais os direitos dos pais e da criança no âmbito da intervenção. Por este meio, autorizou a intervenção	2/2022 – entrevista presencial
Acompanhamento direto com a família (gestor/a de casos):		
contactos telefónicos	5	10
visitas domiciliárias	1	-
entrevistas presenciais	6	3
Entidades envolvidas na intervenção	CRI – Centro de Respostas Integradas, Santa Casa da Misericórdia, RAP – Resposta de Apoio Psicológico para vítimas de violência doméstica, Centro de Saúde local (consulta de alcoologia)	

<sup>6</sup> Diferentes designações para os irmãos: uterino quando têm a mãe em comum; sanguíneos ou consaguíneos quando têm o pai em comum; germanos quando têm o mesmo pai e a mesma mãe.



Tabela 8 – Segundo processo de promoção e proteção analisado (2017 | 2020)

	Processo inicial	Reabertura
Problemática associada ao processo de promoção e proteção	Absentismo escolar, associado a falta de hábitos de higiene, não compatíveis com o socialmente aceite	
Ano de nascimento da criança	2008	
Ano de nascimento da mãe	[não apresentado, para fins de anonimato]	
Ano de nascimento do pai	[não apresentado, para fins de anonimato]	
Ano de nascimento de irmãos/ãs (germanos) <sup>6</sup>	[não apresentados, para fins de anonimato]	
Entidade sinalizadora	Estabelecimento escolar	
Sinalização da situação de perigo	al. g), n.º 1, art.º 3.º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – “Assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação”	
Instauração de processo de promoção e proteção	9/2017	5/2020
Medida aplicada	al. a), n.º 1, art.º 35º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – “Apoio junto dos pais”	
Assinatura - declarações de consentimento para a intervenção	a)	5/2020
Assinatura - Acordo de Promoção e Proteção		11/2020 (12 meses)
Revisão - Acordo de Promoção e Proteção (medida)		5/2021
Arquivamento do processo	a)	6/2021 - incumprimento do Acordo de Promoção e Proteção e remessa para Ministério Público
Primeiro contacto com a família após sinalização da situação de perigo	5/2020 - entrevista presencial	
Acompanhamento direto com a família (gestor/a de casos):		
contactos telefónicos	a)	8
visitas domiciliárias		1
entrevistas presenciais		2
Entidades envolvidas na intervenção	Autoridade policial, estabelecimento escolar	

a) Não tivemos acesso ao processo inicial; os dados que temos deste constam do processo reaberto.

À semelhança do que aconteceu com a entrevista, procurámos proceder a uma análise contextualizada, tendo em linha de conta as características familiares e também as

características do próprio território. Do conhecimento daqui decorrente deriva a interpretação dados que apresentamos:

1. Em relação ao primeiro processo de promoção e proteção, salientamos a seguinte interpretação dos dados disponíveis:
  - a. a problemática identificada é de violência doméstica: maus tratos associados ao consumo de bebidas alcoólicas por parte de um dos pais, que sujeita os/as filhos/as menores a comportamentos que afetam a sua segurança e equilíbrio emocional;
  - b. não obstante a problemática ser violência doméstica, a comissão restrita e o/a gestor/a do caso aplicaram a medida “apoio junto dos pais”, que se manteve nas duas revisões efetuadas ao Acordo de Promoção e Proteção;
  - c. a criança, de 5 anos (à data do processo inicial), é o segundo/a filho/a do casal;
  - d. no âmbito da intervenção e da definição de ações necessárias para minimizar ou ultrapassar o que está na origem da problemática identificada (dependências), é identificado como necessário, pela comissão restrita (e gestor/a do caso), o acompanhamento médico e apoio psicológico/mental da mãe e o acompanhamento psicológico da criança. O acompanhamento médico é assegurado no centro de saúde da área de residência, mas os restantes são assegurados por entidades parceiras externas, sitas na sede de distrito, a várias dezenas de quilómetros do território concelhio;
  - e. A forma de comunicação privilegiada pelo/a gestor/a do caso e pela comissão restrita em relação à família é o telefonema, em detrimento das visitas domiciliárias; o contacto presencial é recurso principalmente quando há necessidade de formalização de procedimentos (por exemplo, assinatura das declarações de consentimento para a intervenção, assinatura do Acordo de Promoção e Proteção, assinatura do Plano de Intervenção);
  - f. após a sinalização da situação de perigo, o primeiro contacto com a família foi feito por telefone, não obstante a tipologia da sinalização e a problemática envolvida. Foi neste que o/a gestor/a informou um dos pais da criança sobre a existência da sinalização, elucidando-o sobre o que é a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, os seus objetivos, como se

processa a intervenção/acompanhamento, quais os seus direitos e deveres e os da criança envolvida;

- g. entre a instauração do processo de promoção e proteção e a assinatura da declaração de consentimento para a intervenção da comissão de proteção decorreu cerca de um mês. Foi em visita domiciliária, o primeiro contacto pessoal entre o/a gestor/a do caso e a família e única visita ao domicílio;
  - h. os intervalos entre as ações de intervenção desenvolvidas são espaçados, não obstante o acompanhamento ter sido orientado para as entidades parceiras (pelas ofertas que disponibilizam) e para o estabelecimento escolar que a criança frequenta (entidade de primeira linha);
  - i. a intervenção é organizada pelo recurso às parcerias internas e externas, aproveitando os recursos que cada uma tem disponíveis. O/a gestor/a do caso desempenha predominantemente um papel de coordenador da intervenção;
  - j. não existem indícios nem evidências do desenvolvimento de quaisquer ações preventivas que abranjam a família, a pessoa com os consumos (porque foco da questão base) ou os/as filhos/as;
  - k. entre o encerramento do processo inicial e a sua reabertura decorreu cerca de um ano, havendo reincidência na problemática. Em relação à reabertura, as ações desenvolvidas foram mais céleres, não obstante continuarem a prevalecer os contactos telefónicos como meio preferencial de comunicação entre a comissão de proteção / gestor/a do caso e a família;
  - l. o encerramento tanto do processo inicial como do da reabertura decorreu do facto de o/a gestor/a dos casos considerar que a situação que deu origem à instauração dos processos estaria controlada. Neste sentido, o acompanhamento da família foi encaminhado para a entidade de primeira linha, a Saúde.
2. Os dados disponíveis em relação ao segundo processo de promoção e proteção referem-se à reabertura. Os dados conhecidos em relação ao processo inicial derivam do facto de constarem do processo reaberto em 2020. Deste conjunto de informação decorre a interpretação que se apresenta:
- a. a problemática identificada está relacionada com absentismo escolar e associado a hábitos de higiene não compatíveis com o socialmente aceite.

A situação de perigo sinalizada, pelo estabelecimento escolar frequentado pelo/a jovem, é a constante da alínea g), n.º 1 do artigo 3º da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – “assume comportamentos (...) que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, (...) se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação”;

- b. a comissão restrita decidiu aplicar a medida “apoio junto dos pais” em Acordo de Promoção e Proteção assinado pelas partes por 12 meses e revisto passados 6 meses;
- c. o/a jovem, à data do processo inicial (2017) é o/a terceiro/a filho/a de quatro irmãos/ãs, sendo que um dos pais faleceu entretanto;
- d. no âmbito da intervenção, foi solicitada a colaboração das autoridades policiais e do estabelecimento escolar frequentado pelo/a jovem, em situações específicas (como o não comparecimento em reuniões para as quais haviam sido convocados) ou no âmbito do acompanhamento quotidiano, respetivamente;
- e. a comunicação entre o/a gestor/a do caso, o jovem e a família foi estabelecida maioritariamente através de contactos telefónicos. De visita domiciliária resultou o conhecimento das condições em que a família vivia (habitação com condições de salubridade deficientes, a precisar de obras urgentes);
- f. o primeiro contacto com a família após a sinalização da situação de perigo foi presencial, tendo nesta sido assinadas as declarações de consentimento (mãe) e de não oposição (jovem) para a intervenção da comissão de proteção;
- g. entre o consentimento para a intervenção/não oposição e a assinatura do Acordo de Promoção e Proteção decorreram 6 meses, período máximo definido para a avaliação da situação;
- h. as ações de intervenção desenvolvidas caem na área da educação, sendo que o/a gestor/a do caso orientou esse acompanhamento para a entidade de primeira linha (estabelecimento escolar), não obstante permanecendo o processo ativo - gestor/a do caso enquanto coordenador da intervenção;

- i. não existem indícios nem evidências do desenvolvimento de quaisquer ações preventivas que abranjam a família, a mãe (porque foco da questão base) ou os/as filhos/as;
- j. o processo inicial foi instaurado em 2017. Não existe informação de que a família foi abrangida por quaisquer ações de prevenção, tanto no que se refere à questão do absentismo escolar como dos hábitos de higiene. Também não existe registo de intervenção da comissão de proteção na questão habitacional enquanto o processo esteve ativo. Ao encaminhar a situação para as entidades de primeira linha aquando do encerramento do processo, entre as quais a ação social, subentende-se que a intervenção possa ter ocorrido nessa altura;
- k. o encerramento do processo que havia sido reaberto decorreu de incumprimento do Acordo de Promoção e Proteção, tendo sido remetido para Ministério Público.

A informação recolhida, analisada e tratada relativa aos dois processos de promoção e proteção e à entrevista semiestruturada aplicada à pessoa com funções de presidente da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens mostrou-se extremamente útil para o presente estudo. Ainda que apenas nos tenha sido possível aplicar uma entrevista, procedemos ao cruzamento dos dados recolhidos. Consideramos que, por ser presidente da comissão de proteção, a pessoa entrevistada possui um conhecimento holístico e concreto de todo o seu funcionamento. Contudo, estamos conscientes de que esta é uma limitação para que as conclusões daqui resultantes possam ser orientadas para eventuais generalizações. Porém, generalizar não será o objetivo fulcral das investigações qualitativas, em especial dos estudos de caso, pretendendo-se de facto compreender e dar a conhecer um determinado tema de investigação, de forma detalhada e situado no seu contexto. Será neste contexto que Robert E. Stake (como citado em Meirinhos e Osório, 2010) considera as “pequenas generalizações”, de que falámos anteriormente, nas quais se refletem relações estabelecidas entre o/a investigador/a e a sua própria investigação.

Com base na informação recolhida, analisada e tratada, em próximo ponto apresentamos as principais conclusões a que chegamos com o presente estudo, tentando, assim, responder às questões que desde o início orientaram o trabalho desenvolvido, que apresentamos: 1 - A cada processo de promoção e proteção está adstrito um/a gestor/a de casos – a sua ação na intervenção e acompanhamento dos processos traduz-se num fator de

proteção para as crianças e jovens, afastando-as do perigo?; 2 - Que conhecimentos formais e competências pessoais e sociais são relevantes para que o/a técnico/a gestor/a de casos prossiga com uma intervenção eficaz na intervenção com crianças/ jovens em risco/perigo e com as famílias?; 3 - Quais as dificuldades com que se defrontam os/as técnicos/as gestores/as de casos no decurso da intervenção junto das/os crianças/ jovens e das famílias?; 4 - Quais as estratégias mobilizadoras da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e do/a gestor/a de casos que visam tornar os pais e mães mais competentes, mais capazes de enfrentar os desafios da paternidade e de conseguirem promover a segurança e o bem-estar das/os crianças/ jovens?.

## **2. Interpretação de dados e principais conclusões**

O que legitima a intervenção das estruturas de proteção às crianças e jovens (assim da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens) é a avaliação que é feita das situações de perigo e de gravidade para a criança e jovem. Não obstante, as situações de perigo apresentadas na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei nº 147/99, de 1 de setembro, no seu artigo 3.º -, não são concretas e deixam em aberto essa avaliação, que depende diretamente da perspetiva dos/as técnicos/as das comissões de proteção. O mesmo acontece quanto à definição das ações que orientam a intervenção, no sentido de ultrapassar as situações de perigo, após a análise e definição da situação de perigo e da sua gravidade. São quase como situações-tipo, pontos de referência para a definição da problemática e das ações a constar nos Planos de Intervenção. Para evitar a eventual discricionariedade daqui decorrente, numa perspetiva de análise diagnóstica, é indispensável que as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens procedam à avaliação de indicadores físicos e comportamentais tanto das/os crianças/jovens abrangidas/os por determinado processo de promoção e proteção como também das suas famílias. O conhecimento do contexto familiar é indispensável na medida em que a família é o grupo social de base da pessoa e enquanto tal estrutura-se num quotidiano desafiante, resultado “da interação reflexiva dos sujeitos entre si e destes com os contextos de práticas” (Vieira, 2017, p. 126).

Na sua maioria, os/as técnicos/as afetos/as às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, na sua vertente restrita, desempenham nas suas entidades de origem funções nas áreas sociais e/ou da educação. A experiência profissional e funcional que daquelas decorre irá conferir-lhes, enquanto gestores/as de casos, competências técnicas relevantes para as tarefas de análise das sinalizações e para definir cenários de intervenção ajustados a cada situação, ações naturalmente alicerçadas numa análise cuidada dos dados disponíveis.

Porém, é indispensável “trabalhar em equipa, porque há matérias com as quais não estamos familiarizados e sobre as quais não temos conhecimentos suficientes que nos habilitem a uma decisão adequada e justa” (Rocha, 2009, p. 321). Neste contexto, temos que considerar que nem sempre os dados que decorrem das sinalizações serão suficientes para efetuar uma análise reflexiva da problemática sinalizada. Nos casos em que estes são insuficientes, ação consequente da comissão de proteção (aqui ainda não estará designado o/a gestor/a de caso) é entrar em contacto com a entidade sinalizadora (diligência sumária). Assim acontece na comissão de proteção abrangida pelo presente estudo:

“A sinalização chega, eu ou [a pessoa que está com a função de secretário/a] vamos fazer a consulta nacional do processo, avaliar a competência territorial e abrimos logo um processo; normalmente no espaço de 24 a 48 horas, tentamos marcar reunião restrita (tarefa facilitada com a questão das plataformas). Se é preciso, faz-se uma diligência sumária com a entidade sinalizadora, para averiguar mais alguma informação que seja necessária. Depois, na reunião restrita, todos juntos, deliberamos acerca da instauração ou não de processo. Nessa reunião é logo designado o gestor, assim como o cogestor” (E)<sup>7</sup>.

Acresce que, em nossa perspetiva, embora necessariamente em tempo reduzido, a análise deve ser de facto alvo de uma verificação cuidada também junto da própria entidade sinalizadora. A forma como a sinalização é feita e apresentada fica ao critério da entidade sinalizadora, que, não raras vezes, assimila e transmite preconceitos, perceções, experiências e conhecimentos pessoais acerca da criança e/ou jovem e às vezes também da respetiva família.

Tendo presente que este estudo versa sobre o que gira em torno do/a gestor/a de casos e, face ao papel que este/a desempenha e ao funcionamento da comissão de proteção, organizamos a apresentação das principais conclusões considerando os fatores internos e externos que afetam este funcionamento e a execução do papel de gestor/a de casos, embora com a consciência de que, em determinados momentos, estes se interrelacionam. Face às nossas interpretações da informação recolhida e às conclusões do presente estudo, terminamos com a elaboração possível das respostas às questões definidas inicialmente.

---

<sup>7</sup> Para fins de identificação, sempre que utilizamos excertos da entrevista utilizaremos o “(E)”.

## 2.1 Fatores internos que interferem na intervenção

No âmbito da comissão de proteção, entendemos como fatores internos todos os fatores que interferem com o seu funcionamento, podendo influenciar positiva ou negativamente o resultado do trabalho desenvolvido por esta. Neste seguimento, considerando as informações que triangulámos e as principais conclusões que retirámos da sua análise, identificamos algumas questões internas que têm interferência no funcionamento da comissão de proteção em análise e no desempenho das funções de gestor/a de casos dos/as seus/suas técnicos/as.

Tendo presente que o estudo desenvolvido versa sobre o papel do gestor de casos, através da entrevista foi colocada à pessoa entrevistada uma questão sobre que competências pessoais e sociais serão relevantes para esta função no âmbito de uma comissão de proteção. A resposta foi a seguinte:

“Uma boa gestão emocional, boa capacidade de comunicação, uma flexibilidade em relação às famílias e àquilo que elas nos trazem e um bocadinho esta questão da empatia, para além das competências técnicas” (E).

Estas foram as competências apresentadas como essenciais na intervenção junto da criança e /ou jovem e respetivas famílias. Em termos gerais, o/a entrevistado/a considera que o papel/função do/a gestor/a de casos é sobretudo de avaliação e de encaminhamento, na medida em que a intervenção não é assegurada de facto pelo/a gestor/a de casos. Esta questão estará ligada à dificuldade quotidiana que refere existir para que este/a consiga prosseguir com uma intervenção individualizada, com a proximidade necessária para investir na relação com as famílias e assim potenciar as mudanças desejáveis.

As desconfianças sentidas pelas famílias quando são referenciadas para a comissão de proteção apresentam-se, logo à partida, como entraves à colaboração. A pessoa entrevistada partilha que ainda existe um estigma associado ao acompanhamento no âmbito da comissão de proteção, especificamente ligado ao receio que às famílias sejam retirados os filhos – “é um mito de há vários anos” (E). Outra das dificuldades frequentes sentidas neste contexto é a disponibilidade de tempo, como explicita:

“apesar de terem afetas horas para o trabalho em CPCJ, essas horas são distribuídas para as reuniões e para a intervenção propriamente dita. Por uma questão de organização, as pessoas têm um ou dois dias trancados para a CPCJ e às vezes as sinalizações aparecem fora desses dias. É uma das principais limitações. Aqui, nós



temos a questão da entreatajuda e como a maior parte dos membros são daqui essa entreatajuda é facilitada, até para virem depois do horário delas, caso seja preciso” (E).

Talvez por isso, o papel do/a gestor/a de casos seja visto por esta comissão de proteção como de avaliação e de encaminhamento. Pelo que nos foi transmitido na entrevista e também pela análise que fizemos aos dois processos de promoção e proteção, percebemos de facto que aqui o/a gestor/a de casos é essencialmente coordenador/a, mas também é promotor/a do trabalho em rede. O trabalho em rede potencia o aumento do “capital social de indivíduos e comunidades, gerando recursos adicionais a partir do seu interior e mobilizando recursos que contribuem para a capacidade e resistência das pessoas e comunidades” (Carvalho e Pinto, 2014, p. 202). Na maioria das situações, o acompanhamento é feito pelo recurso às entidades parceiras, para as quais encaminham os casos mediante a problemática envolvida. Todavia, embora indiretamente, esta supervisão da evolução da intervenção é com efeito feita pelo/a gestor/a do caso, que solicita regularmente relatórios de acompanhamento às respetivas entidades, relatórios que fazem parte integrante dos processos, documentando a evolução da intervenção e os resultados observados.

No seguimento da (in)disponibilidade atrás demonstrada, em comissão restrita procuram afetar os/as gestores/as de casos aos processos em primeiro lugar consoante a área de formação de cada técnico/a, as funções que desempenham nas entidades de origem, a ligação que possuem com as/os crianças/ jovens e/ou com as suas famílias e a problemática em questão; depois é aferida a respetiva disponibilidade – “se há muita sobrecarga e há muitos da mesma área, não vamos sobrecarregar um e distribuimos por outro” (E).

Para a relação entre o/a gestor/a de casos, a/o criança/ jovem e respetiva família é importante a comunicação direta entre estes elementos, nomeadamente no contexto sociofamiliar; daqui poderão decorrer para o/a gestor/a de casos informações relevantes para a intervenção. Mediante a situação, a problemática, as características da família (questões que têm que ser avaliadas pelo/a gestor/a de casos, com base nos seus conhecimentos técnicos e profissionais mas essencialmente nas já referenciadas *softskills*), neste enquadramento, a visita domiciliária será um recurso potenciador da criação de algum à-vontade entre os/as envolvidos/as e o/a gestor/a de casos; naturalmente, este instrumento é tanto mais fonte de informações relevantes para o acompanhamento do processo quanto mais empática e de proximidade for esta relação.

Ao fazer recurso deste instrumento de verificação e acompanhamento, o/a gestor/a de casos tem que assumir uma atitude de respeito pela organização e gestão do espaço familiar da família visitada, não obstante esta porventura exceda as convenções. A sua função pedagógica decorrerá no reconhecimento das pessoas tal como elas são, com problemas, preocupações, necessidades e capacidades próprias. Não obstante as fragilidades apresentadas, é importante que o foco seja o potencial da família. Aqui, oportunamente, entra a capacidade de escuta ativa do outro, competência importante para o/a gestor/a de casos, que a deve aplicar para perceber a razão da família se colocar em situação vulnerável, neste caso face à proteção das suas/seus crianças/ jovens.

No âmbito da aplicação de instrumentos de acesso às/aos crianças/ jovens e respetivas famílias, a dificuldade identificada pelo/a técnico/a entrevistado/a, enquanto gestor/a de casos, prende-se com:

“A consciencialização das famílias em que de facto há algum comportamento que não é benéfico e que tem que ser trabalhado porque há famílias que têm dinâmicas que consideram normais, mas que efetivamente não o são (no sentido em que colocam em risco as crianças e jovens)” (E).

Os princípios e valores da liberdade, igualdade, solidariedade e justiça social são basilares para a positiva prática profissional do/a técnico/a que desenvolve funções na área social ou da educação (Idáñez, 2001), nomeadamente para o/a gestor/a de casos na intervenção social, nomeadamente na proteção dos direitos e garantias de crianças/ jovens, incidindo, neste aspeto, aquelas/es que se encontram em situação de vulnerabilidade. Neste seguimento, estes/as técnicos/as devem orientar a sua prática profissional em prol da mudança, para tal percecionando a pessoa como núcleo central da intervenção, apoiando-a e ajudando-a no sentido de esta criar ou reconstruir a sua identidade pessoal e também social (Vieira, 2017). A construção de uma relação empática e pessoal é indispensável para que a intervenção resulte, para que a pessoa, as/os crianças/ jovens, as famílias, acatem os conselhos e orientações do/a técnico/a gestor/a de casos, no sentido do seu empoderamento, possível através do desenvolvimento das suas capacidades e competências pessoais e sociais, entre as quais estarão, entre outras, as competências de autoestima e de resiliência (idem, 2017).

No contexto do exposto, foi nossa intenção conhecer e compreender o impacto da intervenção na promoção do empoderamento individual de cada pessoa acompanhada pela comissão de proteção, nomeadamente através da promoção das competências e

responsabilidades parentais. O/a entrevistado/a afirmou que o impacto da intervenção desenvolvida no âmbito da comissão de proteção que preside é perceptível. Embora reconheça que há pessoas e famílias mais resistentes à intervenção do que outras e apesar da sensibilidade que envolve toda a dinâmica da relação entre a comissão de proteção e as famílias, considera que a intervenção desenvolvida resulta com a maior parte dos/as envolvidos/as; destaca resultados mais significativos quando as questões são pontuais e não estruturais:

“Se for uma coisa pontual, conseguimos resultados; temos outras famílias cujos problemas são de base, estruturais, e são pessoas (...) que ao serem confrontadas não estão disponíveis a mudar, outras tentam, mas não conseguem” (E).

Ainda sobre esta questão, acentuou que o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela comissão de proteção e pelos/as gestores/as de casos respetivos tem atingido os seus objetivos, apesar de, reconhece, nem sempre ser “o suficiente para haver mudança efetiva, que proteja as crianças de facto; por isso, às vezes temos algumas reaberturas, principalmente nas questões ligadas aos consumos” (E).

De facto, os dois processos de promoção e proteção analisados por nós no âmbito do presente estudo traduzem reaberturas, mantendo a problemática do processo inicial; num dos processos, a problemática é a violência doméstica ligada ao consumo de bebidas alcoólicas. A maior ou menor incidência na reabertura de processos de promoção e proteção, particularmente devido à reincidência das situações que colocam em risco/perigo as crianças e os/as jovens, devem pressupor uma intervenção conforme, no sentido de as evitar pela prevenção das situações inerentes (políticas públicas) (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012). Há que ter presente que “as crianças acompanhadas no âmbito do sistema protetivo português permanecem no seu ambiente familiar, continuando os seus pais a ser os principais agentes de socialização” (idem, 2012, p. 406).

No que concerne ao envolvimento das/os crianças/ jovens e suas respetivas famílias, empiricamente podemos referir que quando há envolvimento nas decisões a si respeitantes estas são mais facilmente aceites e concretizadas. A “observação sistemática dos casos e os estudos de investigação-ação [concluem] que não haverá sucesso sem posturas de cooperação, visto que ela implica a informação, vista como um direito, e só assim poderá chegar-se à responsabilização” (Rocha, 2009, p. 384). É neste pressuposto que no âmbito dos processos de promoção e proteção consideramos deveras importante que as/os crianças/

jovens e respectivas famílias participem com substância na definição das ações a constar do Plano de Intervenção, comprometendo-os de facto a agir no sentido da superação das suas fragilidades. Impor não será, à partida, uma boa decisão técnica, por pressupor controle e invasão do espaço e dinâmica familiares. Contudo, haverá casos e situações em que a comissão de proteção, na pessoa do/a gestor/a de caso de determinado processo, terá que ser firme, conciso/a e até intransigente; quando se vê perante a violação de direitos, perante uma situação que represente perigo ou outras que possam representar vários fatores e que imponham uma ação protetiva não consensual (Rocha, 2009).

A propósito do acima referenciado, quisemos perceber como se processa o envolvimento das/os crianças/ jovens e das suas famílias na presente comissão de proteção, nomeadamente pela ação do/a gestor/a de casos. Segundo o/a técnico/a gestor/a de casos, em sede de comissão restrita há, antes de mais, uma tentativa em estabelecer um compromisso com os abrangidos pelos processos de promoção e proteção, anterior ao Acordo de Promoção e Proteção. Após esta primeira fase, garante que a família continua a ser envolvida em todas as fases do desenvolvimento da intervenção, havendo envolvimento familiar nomeadamente na elaboração do Acordo de Promoção e Proteção, “sempre discutido com a família” (E). Foi garantido o mesmo no que à elaboração do Plano de Intervenção diz respeito, até porque este documento “está ligado ao Acordo e a família concorda ou não com as ações e pode propor alterações, que são tidas em conta consoante as variáveis apresentadas, por exemplo, variáveis culturais. É sempre feito com eles, tem que ser” (E).

Perante a leitura das respostas, tendo presente o que também foi possível aferir através da análise dos processos, concluímos que esta comissão de proteção tem a preocupação de, através dos/as seus/suas gestores/as de casos, informar as famílias do trabalho que será desenvolvido e das ações a desencadear. O objetivo é o de promover a colaboração conjunta com as famílias no sentido da mudança, da sua integração (ou reintegração) social e do bem-estar e desenvolvimento integral das suas/seus crianças/ jovens. Aqui, o envolvimento das famílias será eventualmente considerado, mas na situação destas poderem sugerir alterações às condições e ações apresentadas *a priori* pela comissão de proteção, sob a proposta do/a gestor/a de casos. Ora, tendo presente que a maioria das famílias se encontra em situação de vulnerabilidade e que, em nossa opinião, os seus elementos desconhecem à partida todo o envolvimento processual inerente a um processo de promoção e proteção no âmbito da proteção da infância e juventude, temos consciência

de que este envolvimento dificilmente é concretizado. Perante as características das famílias abrangidas por cada um dos processos de promoção e proteção analisados no âmbito do presente estudo, concluímos que ambos os agregados familiares são de facto vulneráveis, com carência no domínio das competências pessoais, sociais e parentais.

## **2.2 Fatores externos que interferem na intervenção**

Não obstante o seu carácter autónomo e independente, a comissão de proteção insere-se num sistema social abrangente, tendo inclusive que cumprir determinados preceitos legais e diretrizes organizacionais de entidades que lhe são organicamente superiores. Como tal, o seu funcionamento está condicionado a fatores que não estão diretamente sob a sua responsabilidade. Chamam-se fatores externos e traduzem todos os que, não fazendo parte integrante do funcionamento de uma dada entidade (neste caso da comissão de proteção), podem implicar, direta ou indiretamente, com esse funcionamento e com a prossecução dos objetivos desta. No cenário do presente estudo, passamos a descrever questões de carácter externo que identificámos e que mostram ter influência no funcionamento da presente comissão de proteção e, assim, na forma como o/a gestor/a de casos atua no seu contexto.

De toda a análise desenvolvida, constatámos que aos processos de promoção e proteção estão inerentes inúmeras tarefas de carácter administrativo e burocrático, que ocupam muito tempo, questão corroborada através de afirmações efetuadas pelo/a entrevistado/a. De facto, conforme consta do n.º 5 do art.º 7.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei nº 147/99, de 1 de setembro, é obrigatório o registo de todas as ações, registo esse da responsabilidade do/a gestor/a de casos (apoiado/a pelo/a cogestor/a de casos). Na perspetiva do/a técnico/a, como já foi referenciado, o/a gestor/a de casos é o/a coordenador/a de todo o processo de promoção e proteção, que reconhecemos ser de facto, como afirma Idáñez (2021), “uma das funções (...) mais difíceis de realizar dentro de qualquer organização” (p. 52). Embora com o apoio da restante comissão restrita, o/a gestor/a de casos, responsável pelos procedimentos que estão inerentes aos processos, considera que este/a técnico/a é uma figura:

“fundamental porque é, ao fim e ao cabo, a responsável por toda a coordenação do caso e por fazer a apresentação nas reuniões restritas daquilo que é a avaliação, do curso do processo...” (E).

O tempo disponível para assegurar todas as funções inerentes ao papel de gestor/a de casos é o número de horas que cada entidade de origem liberta para a afetação do/a técnico/a

à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, estas maioritariamente “distribuídas para as reuniões e para a intervenção propriamente dita” (E). Desta forma, da entrevista percebemos que o tempo disponível para o trabalho da comissão mostra-se exíguo face à exigência da função. Consumido em parte significativa em tarefas burocráticas e administrativas, fica naturalmente penalizado o contacto direto, pessoal, de proximidade com as/os crianças/ jovens e com as suas famílias. É assim perceptível que no interior desta comissão o/a gestor/a de casos seja percecionado fundamentalmente como coordenador de toda a intervenção de determinado processo de promoção e proteção.

Pelo exposto, tentamos compreender esta forma de dinamizar o papel que cabe ao/a gestor/a de casos baseando-nos na afetação insuficiente em termos de tempo dos/as técnicos/as disponibilizados/as para as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Esta será uma situação recorrente nas comissões de proteção de menor dimensão processual, que é o caso das que estão inseridas em territórios de baixa densidade, como o são os concelhos que constituíam a extinta área territorial do Pinhal Interior Sul e que atualmente integram o espaço territorial da Sub-Região da Beira Baixa.

Não obstante o trabalho desempenhado no âmbito da comissão restrita da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ser prioritário, no que concerne às funções de um/a técnico/a àquelas afeto/a (segundo o nº 1 do artigo 22 da Lei nº 147/99, de 1 de setembro, aquela funciona em regime de permanência), normalmente esta priorização coloca-se apenas em situações de intervenção urgente e inadiável. Ora, o acompanhamento quotidiano das famílias assim não é considerado, como também não o é o (indispensável) trabalho de prevenção, que abrangerá não só as/os crianças/ jovens como também as suas famílias e a comunidade em geral.

A verificação do que é apresentado em parágrafo anterior concretiza-se na análise efetuada aos dois processos de promoção e proteção. Em ambos predomina o contacto telefónico como instrumento de ligação com as famílias, inclusive para monitorizar o acompanhamento e intervenção em curso, tentando perceber-se se a situação estará eventualmente a evoluir positivamente face à sinalização inicial, em prol do bem-estar das/os crianças/ jovens e em prol da saudável dinâmica familiar. Em contrapartida, as visitas domiciliárias aparecem quase como uma exceção.

Perante esta constatação, concordamos que as visitas domiciliárias não deverão ser um recurso habitual (em respeito pelos princípios orientadores da intervenção – artigo 4.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), no entanto, em nossa perspetiva, deve apresentar-se como uma diligência mais ou menos

regular. Trata-se de um instrumento particularmente útil para proceder à verificação, confirmação e/ou esclarecimento de alguma informação incompleta, menos precisa, pertinente ou até mesmo, em alguns casos, discordante, obtida através de terceiros ou através das entrevistas às/aos crianças/ jovens e suas famílias. Da mesma forma, poderá ser recurso quando a família não comparece às convocatórias da comissão de proteção.

Por outro lado, noutras situações, dependente das características pessoais do/a gestor/a de casos, das suas competências pessoais e sociais, e que, consciente e inconscientemente, aplica na intervenção que conduz, a visita domiciliária pode ser um recurso potenciador da criação de algum à-vontade entre os/as envolvidos/as e o/a próprio/a gestor/a de casos; naturalmente, este instrumento é tanto mais fonte de informações relevantes para o acompanhamento do processo quanto mais empática e de proximidade for esta relação.

Da Lei n.º 147/99, de 1 de setembro, legislação que rege as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, consta, no seu artigo 14.º, que o apoio ao seu funcionamento, nomeadamente administrativo, é assegurado pelos municípios da área de abrangência de cada comissão de proteção. Para tal, são celebrados protocolos de colaboração com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens. Não obstante, especificamente neste campo, em comissões de proteção com poucos processos de promoção e proteção ativos, este apoio não é considerado nos protocolos, assim como não é considerada a afetação de técnicos/as a tempo inteiro. É um facto que nos territórios de baixa densidade, com as suas características intrínsecas, a população é reduzida, principalmente no que se refere à população jovem. Porém, num território com características muito específicas e que implicam intervenções por demais variadas, é de sublinhar que empiricamente sabemos que os/as técnicos/a afetos/as a estas comissões de proteção abrangem nas suas funções não só a infância e a juventude, mas geralmente todas as áreas da ação social e da educação. Se esta abrangência de funções proporciona uma visão global da realidade, facilitando de alguma forma o conhecimento holístico das questões sociais, por outro lado retira disponibilidade para uma intervenção mais concreta, mais direcionada, mais individualizada e de proximidade, por exemplo na intervenção no âmbito da comissão de proteção. No caso particular da intervenção com crianças/ jovens penalizará inclusive a organização e concretização sistemática de ações no âmbito da promoção da prevenção do risco (e do perigo) e da promoção das competências parentais.

No caso da presente comissão de proteção, o/a próprio/a técnico/a entrevistado/a se refere ao facto de haver dificuldade em promover ações em algumas áreas, nomeadamente

na das competências parentais. Por isso, referiu, que quando se verifica que uma família precisa de adquirir ou desenvolver competências parentais esta é orientada para onde existe tal oferta, para a sede de distrito, onde é assegurada através de protocolos estabelecidos com a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens:

“nós aqui no interior não temos todas disponíveis [ofertas], embora existam em [sede de distrito], se as famílias quiserem...” (E).

Constatámos que a maioria das consultas de apoio psicológico e de acompanhamento específico (por exemplo, relativas às dependências) pressupõe a deslocação das/os crianças/jovens e famílias à sede de distrito, que dista várias dezenas de quilómetros do concelho onde funciona esta comissão de proteção. De sublinhar que para além de nestes territórios não existirem transportes públicos regulares, as despesas inerentes a estas deslocações ficam a cargo das famílias, na maioria das vezes famílias com fracos recursos económicos.

Não desvalorizando o caminho já palmilhado pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, no campo da disponibilização de alguns recursos no âmbito da intervenção e da prevenção, será no sentido do exposto acima que, não obstante o trabalho em rede que é feito, o/a entrevistado/a refere que:

“Era interessante existirem equipas locais (...) que acompanhassem estas famílias, equipas multidisciplinares que trabalhassem diariamente com as famílias, de uma forma geral. Pode ser que o projeto Adélia consiga criar esse recurso para uma área alargada. O acompanhamento que é feito atualmente, através da CPCJ, pelas entidades de primeira linha que a constituem seria continuado por essa equipa multidisciplinar, até porque as entidades de primeira linha possuem os tais problemas estruturais que as limitam na intervenção. Seria um complemento ao trabalho da CPCJ [que não consegue, por limitação de tempo, fazer acompanhamento preventivo de facto ou intervenção de proximidade como desejável]” (E).

O projeto Adélia, referido pelo/a técnico/a, desenvolvido na NUT II Alentejo, Centro e Norte, terminou em junho de 2022 (segundo consta da página *web* da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens). Foi promovido pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens e cofinanciado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), tendo tido como objetivo geral promover “a participação e a autonomia da criança, a sua saúde, o bem-estar social e emocional de acordo com as suas características e idade” (CNPDPDJ, s.d., s.p.). A intenção



seria o desenvolvimento de ações no sentido da “construção da parentalidade livre de violência e promoção de comportamentos parentais respeitadores dos melhores interesses e direitos da criança, numa lógica comunitária, sistémica e com foco na prevenção” (idem, s.d., s.p). Abrangendo crianças/ jovens, famílias, técnicos/as das comissões de proteção e de entidades com competência em matéria de infância e juventude que trabalham com famílias, também a sociedade em geral, conforme consta da página *web* da Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens, este projeto pretendeu promover a sua capacitação no sentido da prevenção através de dois eixos principais e dois eixos transversais (que se pretendiam interligados): Eixo1 – Mais Proteção (capacitação das famílias); e Eixo 2 - Mais Capacitação (capacitação de técnicos/as das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e das entidades com competência em matéria de infância e juventude, nomeadamente no âmbito dos Programas “Anos Incríveis”, “Mais Família-Mais Jovem” e “Crianças no Meio do Conflito”); e Mais Famílias Positivas e Mais Inovação Social (para famílias e para a comunidade).

Promovendo a capacitação de técnicos/as, das famílias e das comunidades, as entidades que aderiram às suas ações estarão expectavelmente capacitadas para trabalhar no sentido de potenciar o envolvimento e participação das/os crianças/ jovens, das famílias e das comunidades na promoção de uma parentalidade positiva, quanto a nós, uma mais valia em termos gerais. No entanto, parece-nos que este projeto não pressupõe a criação das tais equipas locais multidisciplinares de apoio à intervenção em relação às comissões de proteção referidas como interessantes e necessárias pelo/a entrevistado/a, tendo, ao invés, criado condições para a promoção da capacitação para o efeito dos/as técnicos/as; não sendo consideradas multidisciplinares, as comissões de proteção apresentam porém uma constituição similar, enquanto equipas interdisciplinares constituídas por técnicos/as de diversas áreas académicas e funcionais, conforme indicação em legislação respetiva.

Em nossa perspetiva, a capacitação dos/as técnicos/as das comissões de proteção nesta área facilitará a função do/a gestor/a de casos no trabalho a desenvolver com as/os crianças/ jovens, com as famílias e com a comunidade em geral, na intervenção propriamente dita, mas também na prevenção dos comportamentos de risco e de perigo. Esta questão não terá relação direta com a dispensa dos/as técnicos/as das diversas entidades de origem para desenvolverem trabalho nas comissões de proteção. Independentemente dos mecanismos já criados pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (plataforma e respetivos modelos de registo), a questão da sobrecarga administrativa e burocratização do trabalho inerente ao acompanhamento dos processos de promoção e

proteção mantêm-se. Em nossa opinião, esta será a situação que carece de análise pelas entidades nacionais responsáveis pela promoção da proteção da infância e juventude.

Perante a interpretação e discussão da informação analisada no presente estudo, face às questões que foram definidas inicialmente, no próximo ponto apresentamos sugestões de respostas possíveis àquelas, com base em critérios científicos, tendo como pano de fundo uma visão sistémica do funcionamento social.

### **2.3 Possíveis respostas às questões orientadoras do estudo e sugestões para a intervenção**

Para a apresentação das principais conclusões a que chegámos a partir da análise dos dados recolhidos, analisados, categorizados e interpretados, pareceu-nos pertinente e interessante organizar e apresentar também a possível resposta às questões que orientaram desde o início o presente estudo. Lembramos que todo o estudo foi conduzido no sentido de conhecer a ação desenvolvida pelos/as técnicos/as gestores/as de casos no âmbito das tarefas que lhes estão inerentes e, no contexto, as dificuldades que se lhes apresentam no desenvolvimento da intervenção e que os/as impedem ou não de promover uma intervenção inovadora, antecipada face às problemáticas e que promova mudança social.

*A cada processo de promoção e proteção está adstrito um/a gestor/a de casos – a sua ação na intervenção e acompanhamento dos processos traduz-se num fator de proteção para as crianças e jovens, afastando-as do perigo? - na nossa perspetiva, a resposta aponta para o papel do/a gestor/a de casos enquanto elemento potenciador de mudança. Porém, mediante a informação recolhida, percebemos que existem vários fatores que condicionam o desenvolvimento deste papel no sentido de uma intervenção direta, individualizada e personalizada, com o objetivo direto de afastar de facto as/os crianças/ jovens do perigo. Estes obstáculos traduzem-se na relação conjugada número de horas que os/as técnicos/as gestores/as de casos estão afetos/as à comissão de proteção / perspetiva apresentada sobre o papel do/a gestor/a de casos. Na comissão de proteção em causa, não existem técnicos/as a tempo inteiro, estando estes/as dispensados/as pelas suas entidades de origem em número de horas pré-determinado. As funções desempenhadas na comissão de proteção, entre as quais as de gestor/a de casos, são complementares às que asseguram no âmbito da atividade profissional principal. A priorização do trabalho da comissão de proteção consta da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/99, de 1 de setembro), onde, conforme o n.º 1 do artigo 22.º, costa que “A comissão restrita funciona em regime de permanência”.*

No entanto, esta situação é realmente considerada apenas em situações urgentes e inadiáveis, não sendo vistos como tal o acompanhamento individual da generalidade das/os crianças/ jovens e suas famílias ou a promoção geral e específica da prevenção de situações de risco e perigo. O/a gestor/a de casos será o/a responsável pelo processo, pela resposta ao problema, pela articulação com as demais entidades para uma solução adequada e profícua em relação à problemática; porém, a sua ação deve ser centrada na pessoa, no contacto direto com esta no sentido de perceber, em conjunto com a própria, as suas necessidades e as suas potencialidades face à mudança necessária (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012). Neste sentido, ultrapassadas ou minimizadas as condicionantes apresentadas, a figura do/a gestor/a de casos parece-nos de facto um elemento diferenciador na intervenção no âmbito dos processos de promoção e proteção das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, cuja ação se traduz de facto num fator de proteção para crianças/ jovens.

*Que conhecimentos formais e competências pessoais e sociais são relevantes para que o/a técnico/a gestor/a de casos prossiga com uma intervenção eficaz na intervenção com crianças/ jovens em risco/perigo e com as famílias?* - neste contexto, começamos por referir as competências que foram apontadas pelo/a entrevistado/a como principais, que são: a capacidade de gestão emocional; a capacidade de comunicação; a adaptabilidade às situações e às famílias; e a empatia. Perante as situações analisadas nos dois processos de promoção e proteção, face às informações obtidas através da entrevista e também com a consciência de que estes/as técnicos/as se relacionam quotidianamente com populações desfavorecidas, vulneráveis e desintegradas socialmente, as características identificadas serão de facto essenciais. Acrescentamos, porém, outras que nos parecem igualmente fundamentais, como a escuta ativa, o trabalho em equipa, a ética no trabalho, a resiliência e, face às condicionantes inerentes às funções em causa, a criatividade na procura de respostas eficazes e plausíveis.

*Quais as dificuldades com que se defrontam os/as técnicos/as gestores/as de casos no decurso da intervenção junto das/os crianças/ jovens e das famílias?* - pelo que aferimos ao longo do estudo, abrangem a disponibilidade de tempo para se dedicarem de facto à intervenção, considerando que os/as técnicos/as da presente comissão de proteção não se encontram afetos/as em exclusividade às funções de comissários/as/gestores/as de casos. A afetação a meio tempo (em conformidade com o que está estabelecido em legislação respetiva) esvai-se essencialmente em tarefas administrativas (necessárias) e de coordenação

da intervenção. Outra das dificuldades é lidar com o estigma ainda existente em relação às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e, neste seguimento, o contacto com as famílias quando estas possuem, à partida, a ideia de que “lhes vão tirar os filhos” (E). Por isso, estas ficam na defensiva face à intervenção necessária (mas que se pretende em cooperação), em prol do bem-estar e desenvolvimento das suas/seus crianças/ jovens e neste sentido da melhoria da dinâmica familiar. Ao longo do estudo e mais concretamente através da entrevista, apercebemo-nos de condicionantes relacionados com a oferta de alguns apoios de que as/os crianças/ jovens e suas famílias carecem, de que são exemplo as ações de competências parentais e alguns acompanhamentos específicos. Existem as ofertas, nomeadamente com protocolos estabelecidos pela Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, mas, em territórios de baixa densidade, estas são disponibilizadas na sede de distrito, cabendo as despesas associadas totalmente às famílias.

Ora, qualquer destas situações dificulta naturalmente a função do/a gestor/a de casos, pela proximidade com a família que não é a ideal, pela desconfiança que, também por isso, é mais difícil de ultrapassar, pela cooperação que, também em face aos anteriores pontos, não é estabelecida tão positivamente quanto desejável, sendo que é na cooperação com as famílias que se vai “buscar tudo o que se possa traduzir em capacidades, para desenvolver as suas competências, designadamente parentais” (Rocha, 2009, p. 318).

*Quais as estratégias mobilizadoras da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens e do/a gestor/a de casos que visam tornar os pais e mães mais competentes, mais capazes de enfrentar os desafios da paternidade e de conseguirem promover a segurança e o bem-estar das/os crianças/ jovens? – a composição familiar, a destruturação, a falta de coesão, a indefinição de papéis, os conflitos conjugais, a perceção pais e mães/filhos/as, as expectativas dos pais/mães em relação aos/às filhos/as, o desconhecimento/desinteresse em relação às necessidades das/os crianças/ jovens, o estilo de disciplina, a interação pais e mães/filhos/as, apresentam-se como potenciais fatores de risco ou perigo para as/os crianças/ jovens na perspetiva das dinâmicas familiares (Guia de Orientações, CNPDPCJ). Neste contexto, para além da intervenção imediata, em contexto de perigo, continua a ser importante antecipar os problemas e pensar na intervenção numa perspetiva preventiva, de intervenção primária. Nesta condição, a prevenção dirige-se à comunidade em geral, pelo recurso a ações de educação e transformação social. Informar, sensibilizar e formar no sentido de potenciar dinâmicas familiares positivas baseadas na parentalidade positiva (Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar, 2012), estarão entre propostas a desenvolver.*

O/a técnico/a da presente comissão de proteção partilhou que esta já havia trabalhado grupos de pais no âmbito das competências parentais, mas assumiu que nem sempre é fácil assegurar este tipo de ofertas. Nesta impossibilidade, quando necessário encaminham para o acompanhamento psicológico, “porque de uma maneira geral dota estes pais de competências e pode trabalhar certos aspetos das competências pessoais e até do casal” (E).

No nosso ponto de vista, os/as psicólogos/as estão de facto capacitados para intervir com pais e mães no sentido de os/as auxiliar a adquirir ou desenvolver competências parentais, apoiando-os/as na tarefa de enfrentar os desafios da paternidade, em prol da segurança e do bem-estar dos/as seus/suas filhos/as. Não obstante, a importância do apoio psicológico não subtrai nem substitui a relevância da prevenção primária, com ações específicas nas várias áreas da parentalidade, nomeadamente da parentalidade positiva, nomeadamente pelo recurso a programas específicos, de validade comprovada, como são, por exemplo, os Programas “Anos Incríveis”, “Mais Família-Mais Jovem” e “Crianças no Meio do Conflito”.

Para ultrapassar alguns dos condicionalismos identificados no presente estudo e, por outro lado, dar resposta aos problemas das/os crianças/ jovens e respetivas famílias, tanto em termos de intervenção direta como em termos preventivos, estamos em crer que a criação de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de cariz intermunicipal seria uma mais valia para o território. Os municípios que consideramos para o presente estudo – Oleiros, Proença a Nova, Sertã e Vila de Rei – por integrarem o território de baixa densidade em tempos denominado de Pinhal Interior Sul, fazem parte, atualmente, da Sub-Região da Beira Baixa. As características físicas, sociodemográficas e socioeconómicas são equivalentes, assim como as necessidades e dificuldades que apresentam no que à intervenção social diz respeito, nomeadamente no tocante à proteção da infância e juventude.

A formação de uma comissão de proteção intermunicipal, na nossa perspetiva, tornaria possível assegurar todas as competências deste organismo na sua plenitude. Independentemente de desta deverem fazer parte elementos técnicos de cada um dos municípios abrangidos, seria possível reforçar a equipa com técnicos/as a tempo inteiro, com formação e competências específicas e adequadas ao desenvolvimento da intervenção propriamente dita - perigo (garantindo o acompanhamento personalizado, individualizado e de proximidade) e a intervenção no âmbito da prevenção das situações de risco. Em nossa

opinião, seria levar mais além a atual colaboração institucional, potenciando a rentabilização de recursos (que aferimos serem escassos).

Esta possibilidade está prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei nº 147/99, de 1 de setembro):

2 - Tendo em vista a qualificação da resposta protetiva, mediante proposta dos municípios envolvidos e precedendo parecer favorável da Comissão Nacional, podem ser criadas: a) (...); b) Em municípios adjacentes com menor número de habitantes e quando se justifique, comissões intermunicipais, nos termos a definir pela portaria de instalação.

O contributo que aqui apresentamos, não sendo completamente original, é comprovadamente passível de concretização, mormente por ação da Comunidade Intermunicipal da Beira Baixa (associação pública de autarquias locais, regida pela Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro), considerando as suas competências e atribuições, especificamente no âmbito da alínea a), n.º 1, artigo 81.º - “promoção do planeamento e de gestão da estratégia de desenvolvimento económico, social e ambiental do território abrangido”. Não obstante as competências e atribuições, a decisão de constituição de uma comissão intermunicipal está dependente da estrutura decisória da Comunidade Intermunicipal, que é o conselho intermunicipal. Constituído pelos presidentes de Câmara dos municípios que integram a Comunidade, neste contexto, a estes cabe definir e aprovar as opções políticas e a estratégia desta associação para o território e sua população (alínea b), n.º 1, artigo 90.º do diploma atrás referenciado). Parecem, pois, estar criadas já as condições legais para a criação desta estrutura. Falta, no entanto, passar da Lei à prática, envolvendo nesse processo todas as partes com intervenção nestas matérias.

## **Conclusão**

No decurso do presente estudo fomos constatando que, em termos gerais, há fatores de organização interna e externa às Comissões de Proteção de Crianças e Jovens que influenciam, de facto, a gestão e o acompanhamento dos processos de promoção e proteção de crianças e jovens e, assim, a própria dinâmica de intervenção do/a técnico/a gestor/a de casos. O caso específico da comissão de proteção que o presente estudo envolveu (e dos respetivos técnicos/as gestores/as de casos) segue a mesma lógica. Em grande medida, percebemos que esta realidade foge à responsabilidade dos/as técnicos/as gestores/as de casos, nomeadamente no que concerne às características intrínsecas dos territórios de baixa

densidade, que a comissão de proteção integra. Perante as disponibilidades que se lhes apresentam, estes/as fazem recurso à sua capacidade criativa para, quando não lhes é possível sanar as situações de perigo, pelo menos as minimizarem. Não isento de consequências, este facto aumenta a probabilidade de reabertura de processos de promoção e proteção, com as consequências daí resultantes.

O recurso ao trabalho em rede e às parcerias (tanto internas como externas) revela-se essencial para o desenvolvimento do trabalho desta comissão de proteção, equipa interdisciplinar cujos/as técnicos/as, gestores/as de casos, entre si, partilham e transferem informação, conhecimentos e as competências que possuem na sua área de formação académica e profissional. De facto, esta prática parece conduzir à partilha das decisões, não obstante sob propostas dos/as gestores/as de casos.

Entre as contrariedades apresentadas ao/à técnico/a gestor/a de casos, identificamos a falta de recursos e de respostas que se coadunem com as características dos territórios de baixa densidade, mas também, neste contexto, a desigualdade no acesso às respostas previstas pelas políticas públicas existentes em relação a outros territórios. Foi partilhado e constatado que existe uma clara necessidade de os/as responsáveis nacionais revisitarem as políticas públicas disponíveis e de reavaliarem o acesso, por toda a população, aos recursos que as mesmas preveem, independentemente da geografia nacional.

Face ao atual contexto, no que concerne ao campo de intervenção da comissão de proteção e ao papel desempenhado pelo/a gestor/a de casos, apesar dos esforços das equipas no território, concluímos que a promoção de uma intervenção eficaz, anterior às problemáticas e promotora de mudança social não se traduz de todo num objetivo de fácil concretização.

## **Conclusão geral**

A presente dissertação, dividida em duas partes, na primeira apresenta os capítulos que visam oferecer o enquadramento teórico do estudo desenvolvido: *A pessoa, a família e o seu contexto no âmbito da proteção da Infância e Juventude* e *A proteção das crianças e dos jovens e a ação das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens*. A segunda parte é dedicada ao trabalho de campo e integra os capítulos *Conceção, planeamento e desenvolvimento da investigação* e *Apresentação e discussão da interpretação da informação*. Se na primeira parte consideramos o contexto territorial e socioeconómico, focando-nos na proteção da infância e da juventude face à influência da família para o desenvolvimento das crianças e dos/as jovens e, neste contexto, igualmente na prevenção como fator de mudança social, na segunda parte registamos a investigação propriamente dita, contextualizada em termos metodológicos, com a apresentação e discussão das interpretações que fizemos a partir dos dados recolhidos, bem como das principais conclusões.

Conhecer o papel dos/as gestores/as de casos nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, a sua forma de trabalhar com as famílias e com as/os suas/seus crianças e jovens e as dificuldades com que se deparam no seu quotidiano de intervenção neste campo permitiu-nos perceber como estas questões podem influenciar a eficácia da intervenção e o seu carácter realmente preventivo face às situações que conduzem à instauração de processos de promoção e proteção.

O trabalho de campo que esteve na base desta dissertação foi desenvolvido no primeiro semestre de 2023, tendo presente o contexto social e territorial da comissão de proteção que aceitou participar neste estudo de caso. Esta atua num dos concelhos que integravam a antiga zona geográfica do Pinhal Interior Sul e integram a sub-região da Beira Baixa (NUT III), na Região Centro de Portugal. Integra assim uma das zonas do interior do país, das mais desertificadas e envelhecidas, fatores que influenciam as dinâmicas sociais e socioeconómicas das suas populações. De forma indelével, mas firme, o território é determinante na formação pessoal e social de qualquer pessoa, logo, influente em relação aos comportamentos associados. Uma determinada comissão de proteção insere-se num dado território, este com características específicas que vão influenciar o comportamento dos/as seus/suas residentes e a forma como as entidades/instituições desenvolvem o seu trabalho. É o caso das comissões de proteção que, naturalmente e inconscientemente, são influenciadas pelo contexto na forma como desempenham o seu papel.



O estudo de caso, a análise documental e a entrevista semiestruturada foram os métodos e as técnicas pelos quais optámos para desenvolver a investigação, por considerarmos serem as mais adequadas ao nosso objetivo. As opções foram ponderadas, sustentadas na possibilidade expectável de adquirir informação relevante para o estudo e, concomitantemente, no facto de permitir a triangulação de dados e de técnicas. Em nossa perspetiva, considerando que se trata de um estudo de cariz qualitativo, esta possibilitou-nos dotar o presente estudo de autenticidade e credibilidade face aos dados recolhidos e tirar conclusões que nos parecem úteis para responder às questões da investigação que estabelecemos inicialmente, indo, assim, ao encontro do que João Amado e Cristina Vieira (2017) consideram que é necessário demonstrar. Temos consciência de que as conclusões a que chegámos não nos permitem fazer generalizações (para tal seria necessário alargar a área de intervenção do mesmo, com a análise de mais processos e a realização de mais entrevistas), ainda assim consideramos que suscitam alguma reflexão e desta forma apresentam alguma utilidade para a intervenção na área em apreço.

A investigação foi-se construindo e ajustando à medida em que íamos avançando na aquisição de conhecimentos acerca da temática e das problemáticas associadas. Neste âmbito, uma das questões que procurámos ter sempre em conta no decurso do processo investigativo foi a perspetiva de quem é objeto de estudo ou o integra, neste caso o/a gestor/a de casos.

Em termos gerais, para além da experiência pessoal obtida em temos profissionais, a aquisição, desenvolvimento e sedimentação de conhecimentos acerca da temática escolhida para o estudo e das problemáticas associadas foram conseguidas essencialmente através da revisão de literatura que prosseguimos. Procedemos também à análise de dois processos de promoção e proteção da comissão de proteção selecionada, ambos encerrados, análise que nos permitiu perceber como, neste contexto, se processa o acompanhamento das crianças e dos/as jovens e como são ou não envolvidas/os em cada uma das suas fases (assim como as respetivas famílias). De forma gradual, à medida que íamos avançando na coleta do material empírico, foi-nos permitido perceber de que forma o/a gestor/a de casos intervém neste cenário e que inter-relação estabelece com os atores envolvidos.

A entrevista, semiestruturada, foi aplicada a um/a técnico/a da comissão restrita, gestor/a de casos e também presidente da comissão de proteção em causa. Num processo de comunicação verbal mais ou menos formal, mas flexível, foi possível estabelecer um diálogo de certa forma natural e dinâmico, o qual abriu espaço à colocação de perguntas fora do que estava previsto no guião. Aqui mostrou-se também importante a comunicação não verbal

estabelecida, que permitiu captar informações transmitidas essencialmente pela postura e pelas reações do/a entrevistado/a. Através da entrevista foi-nos possível perceber a forma de organização da comissão de proteção e a ação dos/as seus/suas gestores/as de casos, assim como também nos foram dadas a conhecer algumas dificuldades com que estes/as se debatem na execução das funções que lhe estão inerentes. Considerando que esta comissão de proteção atua num território de baixa densidade (com tudo o que isso implica), não podemos deixar de referir que estes/as técnicos/as não estão afetos/as a tempo inteiro às funções de comissário/a, sendo que estas funções se acumulam em relação às que desempenham nas suas entidades de origem. Neste contexto, tanto pela entrevista como pela análise dos processos de promoção e proteção apercebemo-nos que a questão do tempo disponível dos/as técnicos/as, decorrente do tipo de afetação, condiciona de facto a intervenção no âmbito das competências da comissão de proteção, penalizando em grande medida o acompanhamento de proximidade das crianças e jovens abrangidas/as por processos de promoção e proteção, e respetivas famílias.

A tomada de consciência da sociedade de que as crianças e os/as jovens pertencem a uma franja da população que carece de uma preocupação especial foi lenta. Apenas no século XX se tomou consciência que aquelas/es estavam em pleno desenvolvimento biopsicossocial e, por isso, possuíam necessidades, direitos e obrigações também especiais, necessariamente diferentes do que acontecia com as pessoas adultas. A Lei n.º 147/99, de 1 de setembro – Lei da Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – veio orientar a sociedade neste âmbito e clarifica o conceito de superior interesse da criança, acentuando a responsabilidade das entidades com competência em matéria de infância e juventude na prevenção primária e secundária das situações de perigo. Através desta legislação, o papel da comunidade neste campo sai também reforçado no que à responsabilidade de cada um/a diz respeito.

No sentido do exposto, concretiza também o funcionamento das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, que funcionam em parceria com o Estado e com a comunidade, em regime de proximidade. As comissões de proteção organizam-se numa vertente alargada e numa vertente restrita, a primeira com uma ação mais direcionada para a prevenção e a segunda mais para a intervenção propriamente dita, esta última sustentada na figura de gestor/a de casos.

Através do presente estudo, constatámos que, não obstante a sua organização interinstitucional e o funcionamento com recurso a parcerias e ao trabalho em rede, estas entidades são no geral condicionadas na sua ação quotidiana, condicionamento este relacionado em grande medida com a (in)disponibilidade dos recursos, nomeadamente com

a insuficiente afetação de tempo dos/as técnicos/as necessários/as ao prosseguimento das competências das comissões de proteção. Este é um dos obstáculos com que se depara a presente comissão de proteção e os/as respetivos/as gestores/as de casos.

O território e as características sociodemográficas que lhe estão associadas também são fatores condicionadores da ação da comissão de proteção e dos/as gestores/as de casos. Foi-nos apresentada a falta de recursos e de respostas que permitam o apoio às famílias e às crianças e aos/às jovens, no sentido da sua reabilitação e inserção social. As existentes são insuficientes ou são disponibilizadas de forma não conducente com as necessidades das suas famílias, não considerando, por outro lado, as características dos territórios de baixa densidade, promovendo a desigualdade no acesso às políticas públicas existentes em relação a outros territórios. Neste contexto, foi partilhado, e também o constatámos ao longo do estudo, que é de facto indispensável que os/as responsáveis nacionais revisitem as políticas públicas disponíveis à luz da necessidade de criar condições para que estas sejam de facto acessíveis a todas as pessoas que delas necessitem, independentemente da geografia em que residam.

Percebemos ao longo do estudo que esta realidade não está sob a responsabilidade dos/as técnicos/as gestores/as de casos, até porque têm estreita ligação com as características inerentes aos territórios de baixa densidade. Perante as dificuldades, na sua ação diária, enquanto comissários/as, os/as técnicos/as fazem uso de uma capacidade criativa que têm de desenvolver para o efeito. Compreensivelmente, este facto potenciará o eventual aumento de processos de promoção e proteção reabertos com problemáticas reincidentes.

Uma das questões essenciais no trabalho da presente comissão de proteção (também dos/as gestores/as de casos) é o recurso ao trabalho em rede e ao trabalho em parceria, internas e externas. Acresce o recurso à partilha de conhecimentos e informações entre técnicos/as das várias entidades que constituem estas parcerias, de forma a que as decisões necessárias sejam tomadas com base num conhecimento da situação o mais alargado possível, com a opinião de técnicos/as de várias áreas.

Perante o exposto, não obstante a dedicação e a resiliência das equipas no território, o trabalho desenvolvido no âmbito da comissão de proteção e o trabalho assegurado pelos/as respetivos/as gestores/as de casos, não se mostra de todo facilitado e a promoção de uma intervenção eficaz, anterior às problemáticas e promotora de mudança social não é facilmente concretizável.

Ao longo da presente dissertação, referimo-nos às crianças e jovens, os atores principais no campo dos processos de promoção e proteção, mas também nos referimos às

respetivas famílias. Enquanto grupo social de base, a família, mais do que um recurso para o desenvolvimento da intervenção com as crianças e os/as jovens, é um parceiro, quanto a nós indispensável, que como tal deve ser envolvido em todas as fases do processo de promoção e proteção. No âmbito do presente estudo, pudemos perceber que, embora o/a gestor/a de casos reconheça este papel, na prática a intervenção da família é diminuta. Sê-lo-á, em nossa opinião, pelos vários fatores condicionantes da intervenção de proximidade que foram sendo aqui apresentados.

Os fatores que potenciam os fatores de risco e perigo que condicionam o desenvolvimento integral das crianças/jovens são de diversa ordem e relacionam-se diretamente com a realidade social, com as características biopsicossociais das pessoas e com o seu conseqüente comportamento, mas também com as interações estabelecidas no dia-a-dia em determinado contexto. A ação das entidades de primeira linha é essencial para trabalhar a prevenção destes fatores de risco e perigo; por outro lado, cabe-lhe a primeira intervenção e acompanhamento quando identificada uma qualquer situação de risco. Não conseguindo ultrapassar a situação identificada e trabalhada, comunicará à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens ou ao Tribunal, se for caso disso. No caso da presente comissão de proteção, percebemos que a relação entre esta e as entidades de primeira linha é muito estreita; mesmo no caso de processos de promoção e proteção ativos a intervenção e o acompanhamento destes ficam sob a sua responsabilidade, não obstante a coordenação do/a respetivo/a gestor/a de casos.

Perante toda a informação recolhida, trabalhada e apresentada na presente dissertação, em respeito pelos critérios científicos associados a um estudo de cariz qualitativo e à metodologia e às técnicas escolhidas, parece-nos estarmos perante um estudo com credibilidade e que possibilita tirar conclusões em nossa opinião úteis para responder às questões iniciais da investigação. Embora com a consciência de que a abrangência do estudo não nos permite proceder a generalizações, convida, porém, à reflexão. Tendo presente o contexto territorial, demográfico e socioeconómico de intervenção da presente comissão de proteção, atrevemo-nos a apresentar uma sugestão para minimizar as condicionantes (pelo menos algumas) àquela apresentadas, assim como às demais comissões de proteção ínsitas em territórios similares. Parece-nos que seria uma mais valia para o território em referência no presente trabalho, especificamente para os concelhos de Oleiros, Proença a Nova, Sertã e Vila de Rei, a criação de uma Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de cariz intermunicipal. Esta traduz-se numa possibilidade viável, na medida em que a criação de comissões de proteção intermunicipais já está consubstanciada na Lei de

Proteção de Crianças e Jovens em Perigo – Lei n.º 147/99, de 1 de setembro. Por outro lado, face às respetivas competências e atribuições no âmbito da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, esta poderia concretizar-se por ação da Comunidade Intermunicipal da Beira Baixa, associação pública de autarquias locais à qual pertencem os municípios a que aqui nos referimos.

A grande maioria das crianças e jovens com processos de promoção e proteção no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens integra famílias em situação de vulnerabilidade social. Com a consciência de que as situações de vulnerabilidade têm a ver com características tanto coletivas como individuais, mas sempre contextuais, as crianças e jovens estão, elas/es próprias/os, suscetíveis a riscos e perigos decorrentes das suas interações quotidianas.

Tendo presente as funções inerentes aos/às educadores/as sociais (sublinhadas em qualquer das unidades curriculares do Mestrado em Educação Social, Desenvolvimento e Dinâmicas Locais), a área da infância e juventude, em particular a que abrange o trabalho nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, é de facto uma área onde este/a técnico/a pode e deve dar o seu contributo. O/a educador/a social trabalha com pessoas em situações de vulnerabilidade, de risco ou mesmo de exclusão, sejam crianças ou adultos. Através da educação e pelo recurso a ferramentas pedagógicas, interferem nos problemas destas pessoas e, trabalhando com elas, procuram criar condições para a sua emancipação e reintegração social, com vista a torná-las membros ativos da sua comunidade, da sociedade. Neste sentido, as competências pessoais e sociais que são trabalhadas no âmbito da Educação Social são, em nossa perspetiva, uma mais valia na intervenção na área das crianças e jovens em risco/perigo. A capacidade de comunicação, a escuta ativa, a empatia, o olhar crítico, o compromisso e a responsabilidade, assim como a identificação com causas sociais são, no caso destes/as técnicos/as integrarem as comissões de proteção, algumas das competências que facilitariam a intervenção de proximidade com as crianças e jovens e com as suas famílias, em prol de uma intervenção diferenciadora, mais eficaz e no sentido da mudança e integração social.

O sentido crítico em relação ao tema do presente estudo e à interpretação que fizemos da informação disponível compromete-nos, de certa forma, a apresentar algumas questões que eventualmente poderão servir de base para outros estudos em continuidade:

- Que fatores são potenciadores da reabertura de processos de promoção e proteção considerando a reincidência das problemáticas e que ações podem ser realizadas no sentido de os eliminar ou pelo menos reduzir?;

- Que metodologias e estratégias devem ser definidas (e executadas) no sentido de mobilizar e comprometer as pessoas envolvidas pelos processos de promoção e proteção no sentido da sua recuperação pessoal e social?;
- Qual a influência das políticas públicas na área da proteção da infância e juventude na reincidência das problemáticas em relação à reabertura dos processos de promoção e proteção no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens?

Registadas estas questões para eventuais possíveis estudos, não poderíamos terminar sem congratular os/as comissários/as das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em geral, pelo trabalho meritório que desenvolvem face à exiguidade e desadequação dos recursos que têm disponíveis para a intervenção. Congratulamos em particular a comissão de proteção que possibilitou este estudo, na medida em que, ínsita num território de baixa densidade, com as condicionantes que lhe estão inerentes, se debate com dificuldades concretas na prossecução de uma intervenção realmente eficaz e de proximidade. Um agradecimento especial ao/à seu/sua presidente, pela colaboração. Sem estes/as, o presente estudo não teria sido possível.

## Referências bibliográficas

- Aires, L. (2011). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Universidade Aberta. <https://doi.org/10400.2/2028>.
- Almeida, H. (2013). Gestão de casos e mediação social: abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em serviço social. In C. Santos, C. Albuquerque & H. Almeida (Eds), *Serviço social, mutações e desafios* (pp. 15-63). Imprensa da Universidade de Coimbra. [file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/GestodeCasoeMediaoSocial\\_HNA%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/GestodeCasoeMediaoSocial_HNA%20(1).pdf).
- Amado e Ferreira (2017). A entrevista na investigação em educação. In J. Amado (Coord), *Manual de investigação qualitativa em educação* (3ª edição; pp. 209-234). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado e Freire (2017). Estudo de caso na investigação em educação. In J. Amado (Coord), *Manual de investigação qualitativa em educação* (3ª edição; pp. 123-145). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado e Vieira (2017). A validação da investigação qualitativa. In J. Amado (Coord), *Manual de investigação qualitativa em educação* (3ª edição; pp. 359-378). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado e Vieira (2017). Apresentação dos dados: interpretação e teorização. In J. Amado (Coord), *Manual de investigação qualitativa em educação* (3ª edição; pp. 379-413). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Amado, J. (2000). A técnica da análise de conteúdo. *Revista Referência*, 5, 53-103. Disponível em [file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/ref\\_5-53a63%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/ref_5-53a63%20(1).pdf).
- ANMP (2014). *Municípios de baixa densidade – critérios aprovados pela associação nacional de municípios portugueses*. Disponível em: <https://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a53556c4d5a5763765130394e4c7a45785130465056455251544567765247396a6457316c626e527663306c7561574e7059585270646d46446232317063334e686279387a4e6d49304d7a417a596931684e7a6b794c5451325a575974596a426c4f4330314e5755304e7a41305a546469597a63756347526d&fich=36b4303b-a792-46ef-b0e8-55e4704e7bc7.pdf&Inline=true>.  
Acedido a 22 de maio de 2023.

- Assis, R. (2003). A reforma do direito dos menores: do modelo de proteção ao modelo educativo. In *Cuidar da Justiça de Crianças e Jovens. A Função dos Juizes Sociais – atas do encontro*. Edições Almedina.
- Bergano, S., & Vieira, C. C. (2020). Do pessoal ao político: as metodologias de investigação como aliadas da ação, *ex æquo*, 41, 15-25. DOI: <https://doi.org/10.22355/exaequo.2020.41.01>.
- Bitencourt, R., Viana, E. C., Souza, P. E. S., Amorim, R., & Amorim, D. G. (2021, outubro 17). *Ecologia Humana e a Teoria Bioecológica de Bronfenbrenner: Diálogos Possíveis* [Conference session]. XXIV SHE International Conference Brazil, Brasil. DOI: <https://doi.org/10.29327/xxivshe.426036>.
- Bohdan, R., & Bilken, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto editora.
- Bracons, H. (2017), Metodologia do Atendimento Integrado: Uma experiência local. *Sociologia on line*, 14, 143-156. DOI: <https://doi.org/10.30553/sociologiaonline.2017.14.7>.
- Camilo, C., & Garrido, M. V. (2013). Desenho e avaliação de programas de desenvolvimento de competências parentais para pais negligentes: Uma revisão e reflexão. *Análise Psicológica*, 3 (31), 245-268. DOI: 10.14417/S0870-8231201300030003.
- Carvalho e Pinto. (Coord.). (2014), *Serviço social: teorias e práticas*, 181-204. Pactor.
- Castro, S. (2022). Triangulação: Fundamentos teóricos, procedimentos e aplicações. In C. C. Vieira (Coord.), *Temas, contextos e desafios da investigação qualitativa em educação* (pp. 349-373). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- CIC. (2015). “Classificação dos Municípios de baixa densidade para aplicação de medidas de diferenciação positiva dos territórios.”. [https://lisboa.portugal2020.pt/np4/%7B\\$clientServletPath%7D/?newsId=29&fileName=Deliberacao\\_23\\_2015\\_26\\_03\\_TBD.pdf](https://lisboa.portugal2020.pt/np4/%7B$clientServletPath%7D/?newsId=29&fileName=Deliberacao_23_2015_26_03_TBD.pdf). Consultado em 25 de maio de 2023.
- Clarke, A.M. (2019). Implementing Parenting and Preschool Programmes. In: Barry, M.M., Clarke, A.M., Petersen, I., Jenkins, R. (eds) *Implementing Mental Health Promotion*. Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-23455-3\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-030-23455-3_9).
- Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens. (s.d.). *Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças - Guia de orientações para os profissionais da acção social na abordagem de situações de maus tratos ou outras situações de perigo*. Acedido a 28 de abril, disponível em <https://www.cnpdpcj.gov.pt/documents/10182/14804/Guia+de+Orienta%C3%A7>



<https://www.cnpdpcj.gov.pt/adelia-apoio-a-parentalidade-positiva>. Consultado em 27 de junho de 2023.

Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens. (s.d.). <https://www.cnpdpcj.gov.pt/adelia-apoio-a-parentalidade-positiva>. Consultado em 27 de junho de 2023.

Constituição da República Portuguesa, de 10 de abril (1986) <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>.

Convenção dos Direitos da Criança e Protocolos Facultativos. (2019). Comité Português para a UNICEF. Consultado a 14 maio 2022 em: [https://www.unicef.pt/media/2766/unicef\\_convenc-a-o-dos-direitos-da-crianca.pdf](https://www.unicef.pt/media/2766/unicef_convenc-a-o-dos-direitos-da-crianca.pdf).

Cordeiro, M. (2016). *Crianças e famílias num Portugal em mudança*. Fundação Francisco Manuel dos Santos.

Coutinho, Seabra-Santos e Gaspar. (2012). Educação parental com famílias maltratantes: que potencialidades?. *Análise psicológica*, 4(30), 405-420. <http://hdl.handle.net/10400.12/3418>.

D'Orrey, F. (2015). O sentimento de lugar e a construção dos destinos turísticos, proposta de modelo conceptual. *European journal of applied Business Management*, 1(1), 208 – 223. <https://doi.org/11328/2725>.

Decreto-Lei n.º 47344, de 25 de novembro. (1996). <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/1966-34509075>. Consultado em 10 de maio de 2023.

Decreto-lei n.º 44288, de 20 de abril (1962). <https://files.diariodarepublica.pt/1s/1962/04/08901/05120527.pdf>. Consultado em 11 de maio de 2023.

Dias, M. (2011). Um olhar sobre a família na perspetiva sistémica: o processo de comunicação no sistema familiar. *Gestão e Desenvolvimento*, 19, 139-156. <file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/140-Texto-418-1-10-20190819.pdf>.

Gaspar, M. F. (2005). Educação familiar como prevenção sócio-educativa: porquê, para quem, como o por quem?. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 39 (3), 61-98.

Gonçalves, S. P, Gonçalves, J. P., & Marques, C. G. (2021). *Manual de Investigação Qualitativa: conceção, análise e aplicações*. Pactor. Idáñez, M. (2001). *A acção social a nível municipal*. (6.ª edição). Fundação Bissaya-Barreto.

- Leão, M., Souza, Z., Castro, M. (2015). Desenvolvimento humano e teoria bioecológica: ensaio sobre “O contador de histórias”. *Revista quadrimestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, SP, 19(2), 341-348. <http://dx.doi.org/10.1590/2175-3539/2015/0192846>.
- Lei n.º 166/99, de 14 de setembro. <https://data.dre.pt/eli/lei/166/1999/p/cons/20150303/pt/html>. Consultado em 11 de maio de 2023.
- Lei n.º 24-A/2022, de 23 de dezembro. <https://files.diariodarepublica.pt/1s/2022/12/24601/0000200010.pdf>. Consultado em 11 de maio de 2023.
- Lei n.º 75/2013, de 1 de setembro. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/75-2013-500023>. Consultado em 8 de agosto de 2023.
- Lei n.º 147/99, de 1 de setembro. <https://files.diariodarepublica.pt/1s/1999/09/204a00/61156132.pdf>. Consultado em 11 de maio de 2023.
- Marques, A. P. S. (2010). Da construção do espaço à construção do território. *Fluxos & Riscos*, 1(1), 75-88. <https://doi.org/10174/3293>.
- Martins, C. (2008). Maus-tratos infantis: Prevenção, Diagnóstico e Intervenção. *Sinais Vitais*, 78, 23-26. [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/20158/1/Maus%20tratos%20infantis\\_preven%C3%A7%C3%A3o%2C%20diagn%C3%B3stico%20e%20inter%20ven%C3%A7%C3%A3o.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/20158/1/Maus%20tratos%20infantis_preven%C3%A7%C3%A3o%2C%20diagn%C3%B3stico%20e%20inter%20ven%C3%A7%C3%A3o.pdf).
- Martins, P. C. (2010). A protecção das crianças e jovens em risco: traços e percursos. In P. Guerra, Á. Lúcio & A. Leandro (Eds.), *Estudos em Homenagem a Rui Epifânio* (pp. 317-334). Edições Almedina. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/30448>.
- Mateus, A. (Coord). (2008). *Médio Tejo e Pinhal Interior Sul: Programa Territorial de Desenvolvimento: estratégia de desenvolvimento 2020: Plano de Ação 2007-2013*. Augusto Mateus & associados – sociedade de consultores. Acedido em 9 de junho de 2023, disponível em [http://www.maiscentro.qren.pt/private/admin/ficheiros/uploads/PTD\\_MeDIO%20TEJO-PINHAL%20INTERIOR%20SUL.pdf](http://www.maiscentro.qren.pt/private/admin/ficheiros/uploads/PTD_MeDIO%20TEJO-PINHAL%20INTERIOR%20SUL.pdf).
- Meirinhos, M. & Osório, A. (2010). O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *Eduser: revista de educação*, 2 (2). <https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/view/24/27>.

- Monteiro, A. (2002). *A revolução dos direitos das crianças*. Campo das Letras, editores.
- Ramião, T. A. (2019). *Lei de proteção de crianças e jovens em perigo – anotada e comentada – Jurisprudência e legislação conexa*. (9ª edição). Quid Juris.
- Resolução de Conselho de Ministros nº 112/2020, de 18 de dezembro. Diário da República nº 245 – Série I. Presidência do Conselho de Ministros. Lisboa.
- Ribeiro, E. J., Coelho, A., Correia, C., Luz, D., Oliveira, E., & Gomes, R. (2016). Cidades educadoras: do conceito ao potencial solidário na prevenção dos maus-tratos na infância. *Millenium - Journal of Education, Technologies and Health*, (38), 147–159. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/millenium/article/view/8255>.
- Ribeiro, F., Fernandes, F., Melo, R. (2021). Rede de proteção a crianças e adolescentes em situação de violência na visão dos profissionais. *Revista Baiana de Enfermagem*, 35, 1-11. DOI: <https://doi.org/10.18471/rbe.v35.42099>.
- Rocha, D. (2009). Intervenção com crianças. *Intervenção Social*, (35), 315-322. Universidade Lusíada.
- Schneider, S. (2009). Ciências sociais, ruralidade e territórios: em busca de novas referências para pensar o desenvolvimento. *Campo-Território: Revista de Geografia Agrária*, 4(7), 24-62. <https://doi.org/10183/187492>.
- Silvestre, Fialho, Saragoça. (2014). Da palavra à construção de conhecimento científico: um olhar reflexivo e meta-avaliativo sobre o guião de entrevista. *Comunicação & Informação*, 17(2), 119-138. <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11927/1/Da%20palavra%20%C3%A0%20constru%C3%A7%C3%A3o%20de%20conhecimento%20cient%C3%ADfico%20-%20Rev%20Comunica%C3%A7%C3%A3o%20e%20Informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>.
- SPCE. (2020). *Carta Ética da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação*. SPCE. <https://www.spce.org.pt/assets/files/CARTA-TICA2.EDICAOFINAL-2020-COMPACTADO.pdf>.
- Sprinthall, N. A. & Collins, W. A. (1994). *Psicologia do Adolescente. Uma abordagem desenvolvimentista*. Fundação Calouste Gulbenkian.
- Vieira, C. C. (1999). A credibilidade da investigação científica de natureza qualitativa: Questões relativas à sua fidelidade e validade. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, XXXIII, 2, 89- 116.

- Vieira, I. (2017). *A participação: um paradigma para a intervenção social*. (2ª edição). Universidade Católica.
- Yazan, B. (2015). Three Approaches to case study methods in educativos: Yin, Merriam, and Stake. *The Qualitative Report*, 20(2), 134-152.  
<https://nsuworks.nova.edu/tgr/vol20/iss2/12/>.
- Yin, R. K. (2006). *Estudo de caso – planejamento e métodos*. (3º edição). Bookman.

## Apêndices

## Consentimento Informado

### Participação em trabalho de pesquisa na área da proteção à infância e juventude

Eu, Arminda Alexandra Miranda Magalhães, encontro-me a realizar um trabalho de dissertação no âmbito do Mestrado em Educação Social, Desenvolvimento e Dinâmicas Locais, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, um estudo de caso desenvolvido na área da infância e juventude, considerando o papel dos/as técnicos/as nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, em território de baixa densidade.

Com a orientação da Professora Doutora Cristina Maria Coimbra Vieira, com este trabalho de dissertação pretendo:

1. perceber qual o papel desempenhado pelos/as técnicos/as destas comissões e a forma como desenvolvem a sua intervenção;
2. conhecer a ação desenvolvida pelos/as técnicos/as gestores de caso, tendo em conta as tarefas que lhes estão adstritas;
3. conhecer e perceber as dificuldades que se apresentam aos/às técnicos/as em geral e especificamente aos/às gestores/as de caso no desenvolvimento da intervenção.

A técnica privilegiada para a recolha de informação será a entrevista semiestruturada. Para rigoroso registo da informação, estas serão gravadas. Recolhidos os dados, tratados e analisados de acordo com as regras de investigação científica, as gravações serão destruídas. Os dados serão utilizados única e exclusivamente para a elaboração da presente dissertação de mestrado, sem identificação dos/as entrevistados/as ou de qualquer Comissão de Proteção de Crianças e Jovens.

A participação no estudo é livre e voluntária, podendo o/a entrevistado/a abandonar a entrevista a qualquer momento.

Li o presente documento, tive a oportunidade de colocar todas as questões que achei por bem e as respostas esclareceram as minhas dúvidas, pelo que aceitei e aceito voluntariamente participar neste estudo. Foi-me dada uma cópia deste documento.

A investigadora

---

O/a participante

---

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

## **Guião de entrevista**

**(técnicos/as da comissão restrita - Comissões de Proteção de Crianças e Jovens)**

**(caracterização académica/profissional)**

1. Qual a sua formação académica e respetivo grau académico?
2. Desenvolveu outros cursos após a sua formação académica inicial? Em que áreas disciplinares?
3. Qual a sua atividade profissional atual?
4. Há quanto tempo exerce funções na área da intervenção social?
5. Há quanto tempo exerce funções especificamente na área da proteção da infância e juventude?

**(gestor de caso)**

6. Como considera o papel do gestor de caso?
7. Quais as principais funções adstritas ao gestor de caso?
8. Que dificuldades identifica no desenvolvimento das funções afetas ao gestor de caso?
9. Que contributo/s pode dar o gestor de caso no âmbito da intervenção com as famílias e crianças/jovens?
10. Que dificuldades pode identificar no estabelecimento de relação gestor de caso/famílias (empatia)?
11. Que competências pessoais e sociais deve ter um gestor de caso para promover/facilitar a relação com as famílias e crianças/jovens (empatia)?
12. Tendo em conta o atual sistema de promoção e proteção de crianças e jovens, considera que este facilita o trabalho do técnico gestor de caso na intervenção com as famílias e crianças/jovens? Em sua opinião, que eventuais mudanças poderiam beneficiar a ação do técnico com este papel e a sua relação com as famílias e crianças/jovens?

**(intervenção)**

13. Ao receber a sinalização, quais as fases de trabalho que são desenvolvidas para averiguar eventual situação de perigo?
14. Na fase da sinalização, quais os instrumentos de recolha de informação a que recorre?
15. Qual o número de processos distribuídos por técnico (gestor de caso)?
16. Existem critérios para a distribuição dos processos pelos técnicos (gestor de caso)?
17. Embora não estando referenciada na legislação ou regulamentação das CPCJ, muitas CPCJ recorrem à figura de cogestor de caso - considera importante a existência de

um cogestor de caso? A sua indicação segue os mesmos princípios que os da indicação do gestor de caso?

18. Considera o número de técnicos gestores de caso suficiente para o número e complexidade dos processos?

**(diagnóstico)**

19. Na fase de diagnóstico, como faz a avaliação diagnóstica junto das famílias?
20. Na fase de avaliação diagnóstica e respetiva recolha de informação, quais os métodos e técnicas a que recorre para o efeito?
21. Na fase de recolha de informação, em sua opinião, existe alguma resistência por parte das famílias? Se sim, com que estratégias tenta minimizar/ultrapassar essa resistência?
22. Nesta fase, a família é envolvida? A família colabora na identificação dos problemas e na análise das suas origens? Se sim, como promove o envolvimento e colaboração das famílias neste processo (todos os elementos)?
23. Na fase de avaliação diagnóstica, acontece ou tem acontecido haver alteração da situação sinalizada?
24. Quais as situações de perigo que têm predominado no âmbito da sinalização/avaliação diagnóstica?

**(intervenção | avaliação)**

25. Quem elabora o plano de intervenção?
26. Como é definido o plano de intervenção?
27. Quais as principais ações que o técnico gestor de caso desenvolve com as famílias?
28. A medida de promoção “Apoio junto aos pais” será, na generalidade, a mais aplicada. O que é trabalhado com os pais no sentido de promover as competências parentais? Considera que os apoios disponibilizados neste âmbito têm sido eficazes?
29. No âmbito das parcerias comunitárias, quais as entidades que se envolvem mais na intervenção junto das famílias?
30. Na intervenção junto das famílias, como considera o trabalho em rede e em parceria? Que contributos lhes atribui?
31. Em sua opinião, como caracteriza o impacto da intervenção na promoção das responsabilidades parentais?
32. Quais são as dificuldades que tem encontrado no âmbito da intervenção com as famílias?



33. Ao longo da intervenção, como regista (e avalia) as mudanças produzidas pela família?