



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

**CONFLITOS E DILEMAS ÉTICOS NO TRABALHO SOCIAL:
UMA ANÁLISE DO TRABALHO DOS TÉCNICOS DE
INFÂNCIA E JUVENTUDE DA SEGURANÇA SOCIAL**

Dissertação apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para obtenção
do grau de Mestre em Psicologia

Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações

por

Ana Inês Vieira Cardoso

Faculdade de Educação e Psicologia

Junho 2014



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

**CONFLITOS E DILEMAS ÉTICOS NO TRABALHO SOCIAL:
UMA ANÁLISE DO TRABALHO DOS TÉCNICOS DE
INFÂNCIA E JUVENTUDE DA SEGURANÇA SOCIAL**

Dissertação apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para obtenção
do grau de Mestre em Psicologia

Especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações

por

Ana Inês Vieira Cardoso

Trabalho efetuado sob orientação de
Professora Doutora Liliana Cunha

Faculdade de Educação e Psicologia

Junho 2014

*“Para ser grande, sê inteiro: nada
teu exagera ou exclui.
Sê todo em cada coisa. Põe quanto és
no mínimo que fazes.
Assim em cada lago a lua toda
brilha, porque alto vive”.*
(Ricardo Reis)

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a todos os participantes que disponibilizaram alguns minutos do seu tempo de trabalho para este estudo.

Um obrigado ainda mais especial à Dr.^a Cristina que sempre apoiou este estudo e criou todos os meios necessários para que os objetivos fossem alcançados.

Um obrigado à professora Liliana Cunha, pelas inúmeras vezes que se demonstrou disponível e por todo apoio dado.

Não poderia deixar de agradecer à professora Joana Fernandes pela orientação dada na parte final desta dissertação de mestrado.

Ao Luís Filipe que sempre me apoiou nesta fase. Foste um “pilar” importante neste enorme desafio! Obrigado por todos os momentos!

Um obrigado também aos seus pais, que sempre estiveram presentes e acompanharam o meu percursos académico.

Aos meus pais, que ao longo das suas vidas se esforçaram bastante para hoje poder estar nesta fase. Obrigado por todo esse esforço.

Aos meus meninos do *Coro Infanto-Juvenil Esperança* que ficaram, nesta reta final, sem a disponibilidade da sua maestrina!

Por último, mas não menos importantes, aos “*Jovens+*” que acompanharam toda esta fase importante da minha vida, dando-me sempre muito “miminho” e ajuda! Obrigado
AMIGOS!

Resumo

O presente estudo tem como objetivo principal a compreensão dos conflitos e dilemas éticos que atravessam a atividade profissional dos trabalhadores do NIJ e que implicações comportam ao nível do trabalho, da saúde e da vida pessoal destes trabalhadores. Para isso, privilegiou-se uma metodologia qualitativa, através da realização de entrevistas junto de oito participantes do serviço de Promoção e Proteção do Instituto Segurança Social, I. P., Centro Distrital do Porto.

Com a análise dos dados verificou-se que ao nível das condições de trabalho, os participantes referem maioritariamente o “volume de trabalho” como um dos principais constrangimentos da sua atividade. Quanto aos dilemas éticos, estes foram divididos em quatro grupos: dilemas éticos relativos à identificação com a história pessoal do trabalhador; dilemas éticos associados às práticas profissionais dos pares; dilemas éticos ao nível do prescrito da organização e, por fim, dilemas éticos associados ao público-alvo de intervenção.

O confronto com dilemas éticos leva os trabalhadores a empreender determinadas estratégias no sentido da resolução ou diminuição destas situações. Tornou-se visível o desenvolvimento de estratégias coletivas de apoio (discussão e debate dos casos em equipa); a utilização de instrumentos de referências (utilização do manual técnico) e ainda as estratégias individuais (abandono do posto de trabalho).

A partir dos discursos dos participantes, foi possível ainda reconhecer os custos que estas situações comportam na saúde e na sua vida pessoal. Ao nível da saúde o efeito mais visível é o cansaço destes trabalhadores. Ao nível da vida pessoal, a conciliação família-trabalho acaba por ficar por vezes impedida perante as situações de trabalho.

Embora as intervenções ao nível das condições de trabalho estejam de alguma forma comprometidas pela crise que vivemos, urge dar visibilidade e debater estas situações de trabalho, sob pena do seu silêncio por em causa a saúde e o bem-estar destes profissionais.

Palavras-Chave: Trabalho Social; Condições de trabalho; Conflitos e Dilemas éticos e Impactos na saúde e na vida pessoal.

Abstract

The present study aims to comprehend the conflicts and ethical dilemmas that cross through the professional activity from NIJ workers and which are the implications in their work, health and personal life.

For that reason, it was chosen a qualitative methodology, through the conduction of interviews to eight participants of the Promotion and Protection service from the Social Security Institute, from the district of Porto.

The data evaluation proved that according to the level of working conditions, almost all participants referred the “work amount” as one of the main inhibition of their activity.

According to the ethical dilemma, these were divided in four groups: ethical dilemmas related to the identification of the worker personal background history; ethical dilemmas associated with professional practices of pairs; ethical dilemmas related to organization as well as ethical dilemmas related to the target audience of the intervention.

The confrontation with ethical dilemmas leads workers to carry out some strategies to solve or diminish this kind of situations. The development of collective support strategies (team discussion); the use of reference tools (the technician manual) and the individual strategies (job’s resignation), were obvious.

From the participants speeches it was possible to be aware of the costs in health and personal life inherent to these situations.

In spite of the work conditions being compromised by the crisis we are living in, it is important to give some visibility to those conditions as well as debate them, because your silence can call into question the health and well-being of these professionals.

Key-words: Social Work, Working Conditions, Conflicts and ethical dilemmas and their influence in health and personal life.

Índice

Introdução.....	11
Parte I- Enquadramento Teórico	12
1. Profissões do trabalho social.....	12
1.1. Segurança Social	13
1.2. Núcleo de Infância e Juventude (NIJ).....	13
1.3. O Serviço da Promoção e Proteção (SPP)	14
2. Legislação para a prática profissional	15
2.1. Contextualização Histórica	15
2.2. Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (Lei 147/99, 1 setembro 2001)	16
3. Ética profissional e valores no trabalho	18
3.1. Valores	18
3.2. Ética Profissional.....	19
3.3. Género Profissional	20
4. Dilemas éticos na prática profissional dos trabalhadores sociais	20
4.1. O Código de Ética e o comportamento ético dos trabalhadores	21
4.2. Questões éticas, problemas éticos e dilemas éticos	21
4.3. Situações de confronto com dilemas éticos na prática profissional.....	22
Parte II- Método	26
1. Objetivos e questões de investigação	26
2. Participantes	27
3. Instrumento	28
4. Procedimentos	29
4.1. Procedimento de recolha de dados	29
4.2. Procedimento de tratamento e análise dos dados	29
Parte III- Análise e discussão dos dados.....	31
1. Descrição do sistema de categorias	31
2. Apresentação e discussão de resultados.....	36
3. Implicações para a prática.....	57
Conclusão	60
Referências Bibliográficas	
Anexos	

Índice de Tabelas

Tabela 1: Caraterização sociodemográfica dos participantes	28
Tabela 2: Descrição da categoria “Efeitos no trabalho”	35
Tabela 3: Condições de trabalho do NIJ	37
Tabela 4: Dilemas éticos: Identificação com história pessoal Vs. Caso em análise.....	40
Tabela 5: Dilemas éticos: Práticas profissionais dos pares Vs. Práticas profissionais dos Próprios	41
Tabela 6: Dilemas éticos: Prescrição da organização Vs. Real da atividade.....	42
Tabela 7: Dilemas éticos: Público-alvo de intervenção	44
Tabela 8: Estratégia empreendida: Instrumentos de referência.....	48
Tabela 9: Estratégia empreendida: Estratégias coletivas de apoio.....	50
Tabela 10: Estratégia empreendida: Estratégias individuais.....	52
Tabela 11: Efeitos do trabalho: Intervenção na vida da criança.....	54
Tabela 12: Efeitos do trabalho: Ao nível da vida pessoal.....	56
Tabela 13: Outras propostas dadas pelos trabalhadores	59

Índice de Figuras

Figura 1: Efeitos no trabalho: Ao nível da saúde.....	55
Figura 2: Propostas de intervenção sugerido pelos Técnicos.....	58

Lista de Abreviaturas

NIJ - Núcleo de Infância e Juventude

INSAT- Inquérito Saúde e Trabalho

CAT- Centro de Acolhimento Temporário

LIJ - Lar de Infância e Juventude

SPP- Serviço Promoção e Proteção

Introdução

O trabalho desta dissertação de mestrado enquadra-se no âmbito de um projeto de investigação mais amplo sobre as relações entre o trabalho e saúde. Este projeto de investigação surge na sequência de um pedido feito pelo Instituto Segurança Social, I.P., de análise das condições de trabalho dos profissionais do Núcleo de Infância e Juventude (NIJ).

De forma sucinta, a proteção das crianças e dos jovens em risco é o objetivo geral de trabalho dos técnicos do NIJ, sendo este considerado transversal a todos os domínios de atividade.

Numa primeira fase da investigação, anterior ao trabalho desta dissertação, fez-se uma recolha de dados através do questionário INSAT e posteriormente realizou-se entrevistas a 18 trabalhadores de diferentes áreas do NIJ. Após terminadas as entrevistas, fez-se o tratamento de dados e em meados de outubro de 2013 realizou-se a análise dos dados e a restituição dos resultados junto dos trabalhadores. A partir daí, foi possível identificar que o trabalho destes técnicos é baseado em escolhas e em tomadas de decisões, que configuram conflitos e dilemas éticos cuja resolução nem sempre é evidente ou fácil de conseguir. Assim sendo, esta primeira fase de investigação permitiu um “olhar por detrás da fachada” (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, & Kerguelen, 2001), permitindo avançar para uma segunda fase do estudo, agora com o objetivo de compreender especificamente quais os conflitos e dilemas éticos que atravessam a atividade profissional dos trabalhadores do NIJ e que efeitos comportam ao nível do trabalho, da saúde e da vida pessoal destes trabalhadores. Para isso, foi adotada uma metodologia qualitativa, onde os dados recolhidos, através da realização de entrevistas aprofundadas a oito participantes, foram analisados com o auxílio do *software* informático *Nvivo*, versão 9.

Este estudo está dividido em quatro grandes partes: o enquadramento teórico; a metodologia do estudo; a análise e discussão dos resultados; e as conclusões/ reflexões finais. No enquadramento teórico são abordadas as principais bases teóricas e conceptuais sobre a temática em estudo. No método, é especificada a metodologia utilizada; os objetivos específicos do estudo e as respetivas questões de investigação; os participantes do estudo; a caracterização do instrumento concebido para a recolha de dados; e por fim, os procedimentos de recolha, de tratamento e análise dos dados. Na terceira parte deste estudo surge a descrição do sistema de categorias emergente a partir da análise dos dados e, seguidamente dá-se resposta às questões de investigação anteriormente formuladas no âmbito da discussão mais global dos resultados. Por último, são apresentadas as conclusões e reflexões finais incluindo a referência a sugestões de melhoria formuladas pelos próprios técnicos, na perspetiva de uma melhoria da sua situação de trabalho.

Parte I- Enquadramento Teórico

1. Profissões do trabalho social

Quando se fala hoje de trabalho, fala-se essencialmente de indicadores económicos com índices de produtividade, rentabilidade e eficiência, mas nem todas as formas de trabalho podem ser analisadas com base neste tipo de valores. Falamos nomeadamente das profissões do trabalho social orientadas para a promoção da integridade social, a diminuição das desigualdades sociais e a regulação da vida em sociedade (Castel, 2012).

As chamadas profissões do “trabalho social” são profissões de carácter predominantemente social ou de assistência, profissões de carácter educativo e de animação (Branco, 2009). Já segundo Banks (2008), as “profissões do trabalho social” referem-se a uma variedade de ocupações, nomeadamente, o serviço social; serviço de ação social; pedagogia social; educação social; psicologia e o apoio juvenil e comunitário. Genericamente pode-se dizer que estes cargos abrangem profissionais cujo papel é trabalhar junto de pessoas que necessitam de ajuda, de apoio legal, de educação informal ou de controlo. Todos estes trabalham dentro de um conjunto onde partilham valores, cujo objetivo é dar especial importância à mudança individual e social, ao respeito pela diversidade e pela diferença e, por fim, optar por uma prática participativa incentivando sempre à responsabilidade. Neste sentido, ao longo deste enquadramento teórico será utilizado o termo “trabalhador social” como termo geral para indicar os profissionais envolvidos em profissões do trabalho social (Banks, 2008).

Para que fosse possível o desenvolvimento do trabalho social teve que existir um processo de desenvolvimento do Estado social, uma vez que o trabalho social assume, por exemplo, uma parte do papel emancipatório e protetor do Estado relativamente aos grupos de pessoas que, por diversas razões, sofrem de défice de integração (Castel, 2012). No estudo de Castel (2012) sobre o Estado Providência e o trabalho social em França, distinguem-se dois grandes períodos: o primeiro período surge no fim da Segunda Guerra Mundial até meados dos anos 1970. Este tempo é caracterizado por um desenvolvimento das estruturas do Estado e por uma promoção do trabalho social clássico que se inscreve no plano de desenvolvimento do Estado Social; o segundo período estende-se pelos anos de 1970 até aos dias de hoje, sendo o trabalho social clássico profundamente afetado pela crise que atravessa o nosso quotidiano. Assim, o trabalho social começa a funcionar como um auxiliar de integração visando reintegrar ou pelo menos aproximar da integração, os públicos que permaneciam à margem da dinâmica do progresso social. Cada indivíduo deveria ser provido dos meios necessários para ter o seu lugar na sociedade. Mas certos indivíduos não podem realizar por eles próprios esta adaptação e integração. Estes precisam de uma ajuda específica, sendo que os serviços sociais e o trabalho social representam esta estrutura intermediária de que os indivíduos necessitam, através da realização das políticas de promoção social e através do desenvolvimento de técnicas

particulares para dar ou restituir o seu lugar àqueles que não o encontram por si próprios (Castel, 2012).

Os trabalhadores sociais com as suas diferentes qualificações podem trabalhar numa grande variedade de contextos nomeadamente nos serviços de Estado: Segurança Social; tribunais; centros de saúde; escolas e câmaras municipais. A Segurança Social é uma das instituições de maior relevância para os trabalhadores sociais exercerem a sua atividade profissional (Chopart, 2003). A maioria dos sistemas públicos de segurança social pretende desempenhar duas funções principais na sociedade: uma função de seguro, face às oscilações imprevistas no rendimento e face à incerteza quanto ao tempo de vida depois da reforma; e uma função de redistribuição, que deverá ter como destinatário todas as pessoas com um rendimento insuficiente para a sua sobrevivência. Assim sendo, a Segurança Social poderá ser classificada como mais um mecanismo de combate à pobreza (Andrade, 2001).

1.1. Segurança Social

Vários são os trabalhadores sociais que prestam serviço profissional para a Segurança Social. A Segurança Social corresponde a um sistema que visa assegurar os direitos básicos e a igualdade de oportunidades a todos os cidadãos, favorecendo o seu bem-estar e preservando a coesão social e territorial de todos os que residem ou exercem atividade profissional num determinado território. “Garantir a concretização do direito à segurança social; promover a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade; e promover a eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão”, são os objetivos prioritários estabelecidos (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Parece importante referir que, em Portugal, a bibliografia disponível sobre esta matéria recai de forma privilegiada sobre os que beneficiam da Segurança Social, esquecendo a “dimensão trabalho”, e o ponto de vista dos trabalhadores cuja atividade contribui para a concretização dos objetivos supracitados. É precisamente neste âmbito que se justifica a pertinência deste estudo, que tem como objetivo analisar o trabalho dos técnicos do Núcleo de Infância e Juventude privilegiando o ponto de vista de cada trabalhador sobre a sua atividade de trabalho.

1.2. Núcleo de Infância e Juventude (NIJ)

Os trabalhadores sociais que exercem a sua prática profissional na Segurança Social estão divididos por diferentes núcleos, tendo em conta a sua área de trabalho. O Núcleo de Infância e Juventude faz parte da grande diversidade de núcleos existentes na Segurança Social. Os trabalhadores do NIJ estão divididos em cinco domínios diferentes de atividades, cada um dos quais com funções específicas: setor das Adoções; Serviço da Promoção e Proteção; setor de Tutelares Cíveis; equipa de Amas, e por fim, a equipa de Apoio Técnico/ Supervisão à Prevenção do Risco. Mesmo existindo equipas de trabalho diferenciadas no mesmo núcleo,

estas partilham os mesmos objetivos na sua prática profissional, nomeadamente, promover e assegurar a qualificação da intervenção nas instituições de acolhimento, relativamente aos serviços e às respostas sociais para as crianças, jovens e famílias; assegurar o acompanhamento e apoio técnico ao funcionamento do sistema de acolhimento de crianças e jovens em risco, bem como a avaliação de cada processo; promover o incentivo à conservação das crianças e jovens no seu meio natural de vida, garantindo, junto das respetivas famílias, as condições que permitam a assunção das suas responsabilidades parentais; assegurar o apoio técnico aos tribunais, em matéria tutelar cível e de promoção e proteção; assegurar e executar os procedimentos e processos tendentes à instauração de adoções e dinamizar o recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar; e por fim, assegurar e qualificar a representação da Segurança Social, nas diferentes parcerias, nomeadamente nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Especificamente, o Serviço da Promoção e Proteção é um setor constituído por muitos técnicos, sendo estes de áreas muito diversificadas. Os objetivos e competências de trabalho para estes trabalhadores são longos e complexos, exigindo assim, um olhar e uma descrição mais pormenorizada deste setor de trabalho.

1.3. O Serviço da Promoção e Proteção (SPP)

O Serviço de Promoção e Proteção do NIJ é constituído por 45 técnicos desde assistentes técnicos e assistentes sociais; psicólogos; educadores sociais e politólogos. Estes profissionais estão distribuídos em três equipas de trabalho: meio natural de vida; acolhimento institucional e acolhimento familiar. Cada equipa apresenta os seus objetivos e competências de trabalho (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Na equipa de meio natural de vida, a sua prática profissional tem como objetivo prestar apoio técnico aos tribunais na avaliação e acompanhamento das crianças e jovens em risco que integram medidas em meio natural de vida (apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar, confiança a pessoa idónea e autonomia de vida); promover a permanência das crianças e jovens no seu meio natural de vida, garantindo, junto das respetivas famílias, as condições que permitam a assunção das suas responsabilidades parentais em articulação com as várias equipas de ação social e, por fim, tem como objetivo dinamizar o recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

No acolhimento institucional, têm como objetivo a prestação de apoio técnico aos tribunais na avaliação e acompanhamento das crianças e jovens com medidas de acolhimento institucional e suas famílias; a monitorização, prestação de apoio técnico e avaliação do funcionamento das respostas sociais de Lares de Infância e Juventude (LIJ) e Centros de Acolhimento Temporário (CAT); a planificação, execução e monitorização do plano de intervenção imediata das crianças e jovens acolhidas nas diversas instituições; a dinamização e

concretização de projetos de vida alternativos à institucionalização das crianças e jovens, e por último, a dinamização do recurso à adoção de crianças desprovidas de meio familiar (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Na equipa de acolhimento familiar os técnicos têm como objetivo de trabalho o apoio técnico aos tribunais na avaliação e acompanhamento das crianças e jovens com medidas de acolhimento familiar e suas famílias (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Por fim, as três equipas são desafiadas a partilhar diversas competências ao longo da sua prática profissional: elaborar e executar planos de intervenção; informar e preparar os pais da criança ou jovem para o cumprimento do plano de intervenção; informar e preparar a criança ou o jovem e o seu agregado familiar para as fases de execução da medida; elaborar e manter atualizado o diagnóstico da situação da criança ou jovem; apoiar os pais e os familiares a quem a criança ou o jovem esteja entregue, promovendo o reforço das suas competências para o melhor exercício das funções parentais; promover a interação entre a criança ou jovem e o agregado familiar e proceder ao acompanhamento e avaliação de cada uma das fases de execução das medidas (Instituto Segurança Social, I.P., 2012).

Para que todos estes objetivos de trabalho sejam realizados eficazmente, os trabalhadores podem legitimar o seu trabalho e a sua intervenção com base nas leis existentes para a sua prática profissional como é o caso da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (Lei 147/99, 1 setembro 2001). Esta lei constitui uma ferramenta importante, uma vez que estabelece um conjunto de princípios orientadores na atuação profissional e institucional (Reis, 2009).

2. Legislação para a prática profissional

2.1. Contextualização Histórica

A partir do momento em que a criança se desenvolvia fisicamente e já conseguia garantir a sua sobrevivência, era inserida no mundo dos adultos. Assim, estas crianças trabalhavam e tinham o lazer tal como os adultos. Considerava-se a rua o local privilegiado para a transmissão de valores e de saberes à criança. A miséria em que vivia a maioria da população, bem como, a instabilidade política; a doença e morte da mãe, a doença da criança e a falta de leite materno eram alguns dos fatores explicativos que permitiam compreender a situação vivida. A igreja preocupada com esta situação criou em Portugal instituições religiosas com o objetivo de acolher as crianças abandonadas (Mota & Matos, 2008).

Em meados de 1911, o Estado Português elaborou a Lei da Infância e Juventude devido ao aumento de menores desprotegidos e abandonados (Brígido, 2011). E em 1989, as Nações Unidas aprovam em Assembleia Geral a “Convenção dos Direitos da Criança”. Esta convenção foi ratificada em Portugal em 1990. Cinco anos depois, dá início a Reforma dos Direitos de

Menores, tendo por base o disposto na Constituição da República Portuguesa, nas Convenções e Recomendações Internacionais, centrando a atenção na promoção da família, na responsabilização do Estado e da sociedade na proteção e promoção de direitos. Todo este percurso permitiu reunir as condições necessárias para a implementação, da “Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (Lei 147/99)”, no ano de 1999. Assim sendo, esta Lei tem como objetivo central a promoção dos direitos e a proteção das crianças e dos jovens em risco, garantindo o seu bem-estar e desenvolvimento integral” (Mota & Matos, 2008).

2.2. Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (Lei 147/99, 1 setembro 2001)

Antes de qualquer outra referência será importante referir que, no quadro da Proteção de Crianças e Jovens em Risco, a Lei 147/99, no seu artigo 3.º, considera que uma criança ou jovem está em perigo quando se encontra

(...) abandonada ou vive entregue a si própria; sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; não recebe cuidados adequados à sua idade; é obrigada a exercer atividade ou a realizar trabalhos excessivos ou inadequados à idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetam gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetam a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a sua guarda de facto, se lhes oponham de modo favorável a remover esse situação.

O sistema de intervenção e de proteção, de acordo com a Lei 147/99, artigo 4.º, terá de considerar determinados princípios, nomeadamente o superior interesse da criança e do jovem, ou seja, a intervenção terá de atender prioritariamente aos seus interesses e aos seus direitos, sem que nenhuma situação acarrete consigo prejuízo ou fatores desfavoráveis para a criança ou jovem. Relativamente ao princípio da privacidade, esta refere que a intervenção deverá ser implementada tendo em conta o respeito pela intimidade, o direito à imagem e à reserva da vida privada da criança e do jovem. Para além disso, segundo a Lei 147/99, a intervenção deverá ser precoce: toda a intervenção planeada deverá ser realizada de imediato, assim que a situação de perigo seja conhecida. Ainda, a intervenção deverá ser mínima: toda a intervenção deve ser implementada apenas pelas entidades e instituições destinadas a esse fim. Contudo, o princípio da proporcionalidade e atualidade devem estar presentes, uma vez que a intervenção deverá sempre ser pertinente e necessária para aquela criança ou jovem e adequada à situação de perigo em que se encontra no momento em que a decisão é tomada. A intervenção só poderá interferir na sua vida e na sua família apenas quando for necessário. Quanto ao princípio da responsabilidade parental: a intervenção deverá ser exercida de modo a que os pais da criança ou jovem assumam os seus deveres. Deverá salvaguardar-se a prevalência da família ao nível da promoção de direitos e da proteção da criança e do jovem, deve, porém, ser dada prioridade às medidas que integrem a sua família ou que possam promover a sua adoção. A Lei exige que na

intervenção esteja presente o princípio da obrigatoriedade e da informação, tanto a criança ou jovem, o seu representante legal ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto, têm o direito de ser informados dos seus direitos e dos motivos que desenvolveram a intervenção e a forma como esta está a decorrer. O penúltimo princípio é a audição obrigatória e participação: a criança ou jovem, em separado ou na companhia dos seus pais ou pessoa por si escolhida, têm o direito de ser ouvidos, como também participar nos atos e na definição de medidas de promoção dos direitos e proteção. Por fim, a Lei preconiza o princípio da subsidiariedade, pois a intervenção deverá ser implementada pelas entidades com a devida competência na matéria da infância e juventude, bem como pelas comissões de proteção de crianças e jovens ou até mesmo, mas em último recurso, pelos tribunais.

Segundo Magalhães (2005) e à luz dos diferentes princípios legitimados pela Lei 147/99, o sistema de intervenção e proteção é constituído por diferentes fases.

A primeira fase é o momento da suspeita ou deteção da situação de risco. Seguidamente surge a sinalização, a avaliação e a investigação. Depois dá-se continuidade com a elaboração do diagnóstico, a aplicação das medidas de promoção e de proteção e nas fases finais coordena-se e acompanha-se o caso. O momento da suspeita deverá surgir precocemente de forma a apoiar a criança ou o jovem que está a ser vítima de maus tratos ou em risco; a sinalização do caso pode ser considerado como identificação de uma situação ou uma suspeita de maus tratos. Dependendo da gravidade da situação, serão definidas estratégias a utilizar e a entidade que se vai responsabilizar pelo caso. Para além disso, existirá uma avaliação e investigação que obedecerão a um protocolo já estabelecido que deve ser definido caso a caso, excluindo as situações de emergência correspondentes a casos urgentes que necessitam de uma proteção imediata. A decisão relativamente ao processo de investigação determina a necessidade de existir uma discussão entre os diferentes profissionais que irão trabalhar no mesmo processo. Quando existem situações de emergência ou casos urgentes, não haverá espaço para esta discussão. A elaboração do plano de intervenção deverá ser um procedimento transdisciplinar ou seja, o plano terá de ser construído com base nas informações recolhidas do denunciante, de outros profissionais, da família e da criança ou jovem. Acima de tudo, o bem-estar da criança ou jovem tem que ser sempre a prioridade dos técnicos, tendo em consideração as suas necessidades e direitos, não esquecendo também os direitos de todos os outros membros da família. Tudo isto levará ao diagnóstico que não deve causar danos ou *stress* acrescido para o menor, atendendo ao que se concebeu como o “superior interesse da criança”. O diagnóstico é uma tarefa exigente sobretudo quando é necessário definir, em tempo útil a resposta mais favorável e eficaz a cada caso específico. Depois de se realizar o diagnóstico, a definição de medidas de promoção dos direitos e de proteção é o passo seguinte. Medidas estas que têm como objetivo principal afastar o perigo em que se encontra a criança ou jovem, reunindo todas as condições necessárias ao seu bom desenvolvimento. Nestas situações procura-se sempre

encontrar um equilíbrio entre as alternativas possíveis, evitando a rutura com a família, se isto for entendido como a melhor opção para essa criança ou jovem. Por fim, será necessário existir coordenação e acompanhamento de modo a monitorizar os resultados da avaliação e a efetiva aplicação das medidas de proteção definidas.

No decurso de todo este processo (marcado por avanços e recuos), os técnicos realizam a sua atividade profissional em função das orientações que têm para o exercício da sua atividade, mas muito também em função da sua própria experiência e do que consideram como o mais adequado, na intervenção caso a caso (Magalhães, 2005).

Estas opções não são, contudo, isentas de valores, nem assumidas de forma espontânea; pelo contrário, são ponderadas e sujeitas a debate (Parent, 1999) que, por falta de um tempo para discussão coletiva, são assumidas de forma individual, e com uma carga mental não negligenciável. Indubitavelmente trata-se de uma atividade de trabalho atravessada por debates de normas e de valores (Schwartz, 1997; Cunha, 2011). Toda a atividade é sempre um debate de normas. Trata, para aquele que realiza a atividade, de um debate entre as normas antecedentes e uma tendência/obrigação da pessoa a renormalizar (Durrive & Schwartz, 2008).

3. Ética profissional e valores no trabalho

Para que se consiga perceber o fenómeno da “ética profissional” será necessário conhecer e definir dois conceitos fundamentais: Valores e Ética. É a partir deste dois conceitos que nasce a ética profissional, assim sendo, será importante distingui-los do ponto de vista concetual (Banks, 2008).

3.1. Valores

Os valores, segundo Banks (2008), estão associados a crenças, princípios, atitudes, opiniões ou preferências religiosas, morais, culturais, políticas ou ideológicas. Os valores centram-se no que é bom e desejável. No entanto, os valores podem ser de três tipos: pessoais, sociais e profissionais. Ora, tanto os valores pessoais como os valores sociais, podem não ser partilhados por todos os membros que compõem um grupo profissional. Os valores profissionais, em contrapartida, na medida em que orientam a ação dos indivíduos em contexto de trabalho (as decisões assumidas não se fazem “no vazio” ou com referência apenas a valores pessoais/sociais), devem ser partilhados no seio do coletivo (Dolgoff et al., 2005, cit. in Brígido, 2011).

Schwartz (2001) refere que nas normas de vida dos trabalhadores sociais, estão ancoradas os valores saúde e cidadania. Valores estes que não apresentam um conteúdo perfeitamente definido e estabilizado, o que não impede de serem, dentro da singularidade própria destes trabalhadores, matrizes fortíssimas de exigências operacionais.

3.2. Ética Profissional

Para além dos valores, uma outra noção fundamental é a ética. Este conceito centra-se no que é certo e correto. Neste sentido a ética pode ser dividida em meta-ética (estudo e análise dos significados de conceitos morais como por exemplo o “bem” ou “certo” e a natureza da moralidade); em ética normativa (dar respostas a questões morais acerca do que é correto ou errado); e por fim, pode ainda ser dividida em ética descritiva (refere-se aqui às opiniões morais e às crenças das pessoas). A utilização da ética pode ser vista nos códigos de ética, sob forma de princípios, modelos ou regras de comportamento que visam colocar em prática a ética. Normalmente as pessoas centram-se mais na dimensão ética quando existe a necessidade de fazer uma escolha difícil, ou seja, quando ocorre um problema ou dilema (Banks, 2008).

Assim sendo, a mesma autora Banks (2008) propõe a definição de ética profissional como um conjunto de normas, princípios ou regras de comportamento ou qualidade de carácter de pessoas que fazem parte de um determinado grupo de trabalho. A ética profissional aparece, então, como um conjunto de normas aceites por um determinado coletivo profissional. Além disso, poderá também ser utilizado para salientar a norma utilizada num determinado grupo, isto faz com que exista uma distinção entre dois grupos: a *ética profissional exposta*, onde os ideais, os princípios e as regras podem ser encontrados em documentos públicos como é o caso dos códigos de ética; e a *ética profissional implícita*, onde existem normas de comportamento aceites e estas são seguidas por todos os membros do grupo profissional, mesmo de forma ilícita (Banks, 1998). Na mesma linha, a ética profissional é um guia que permite aos trabalhadores transformar os valores profissionais em ações práticas profissionais. Os princípios éticos não descrevem a prática profissional, mas criam meios para orientar as opções a assumir no exercício da atividade profissional, em termos do que é certo ou errado; eles constituem uma ferramenta no sentido de ajudar os profissionais a tomarem decisões e a fazer escolhas orientadas (Dolgoff et al., 2005, cit. in Brígido, 2011) e tudo isto terá de ser alvo de discussão entre os pares: o que é mais ou menos adequado, validado ou aceitável, não pode ser decidido por um só técnico, nem decretado ou prescrito. O normativo ou transgressivo de um ato baseia-se na organização do trabalho, nas restrições e regras do trabalho. Quando se perdem estas referências partilhadas no seio de um grupo profissional, o coletivo de trabalho pode desintegrar-se e dissolver-se (Demaegdt, 2012).

O autor Yves Clot (2006), psicólogo do trabalho, traduz esta questão sob o conceito de “género profissional”.

3.3. Género Profissional

O “género profissional” corresponde a um conjunto de obrigações partilhadas no seio de um determinado coletivo de trabalho, relativamente ao que se reconhece como *um trabalho bem feito*, e que este partilha para poder trabalhar. Tais obrigações são, contudo, bem situadas no tempo, assumindo um carácter histórico e transitório. O género profissional é, então, não apenas uma espécie de pertença social, mas também um recurso para a ação, impedindo que os trabalhadores permaneçam sozinhos e que cometam erros. Ora, é no seio do trabalho que o coletivo, constantemente, vai construir os seus gestos, conceber as suas regras e elaborar a sua linguagem (Clot, 2006).

Não obstante, o facto de não existirem dispositivos sociais para discutir os dilemas éticos da atividade e as opções que se impõem necessariamente; e com a pressão da intensificação dos ritmos de trabalho, os espaços de discussão coletiva ficam retraídos. Cada um faz arbitragens, em função da sua experiência, da sua sensibilidade, da sua história. Não se trata de individualismo, mas dos efeitos de uma organização do trabalho que impõe arbitragens serradas, que reenviam a escolhas individuais (Davezies, 2012).

Efetivamente, cada vez mais, os trabalhadores são diariamente confrontados com a necessidade de tomar decisões que têm um conteúdo ético. Alguns profissionais poderão ainda ter a oportunidade de consultar alguns colegas ou supervisor ou até mesmo pensar nas possíveis opções existentes para solucionar o caso. Mas, na maioria das vezes os profissionais têm de tomar decisões que convocam dimensões éticas, sozinhos, mesmo os mais complexos, e sob constrangimento de tempo (Dolgoff et al., 2005, cit. in Brígido, 2011).

4. Dilemas éticos na prática profissional dos trabalhadores sociais

A ética profissional é constituída por valores que formam a identidade profissional de cada trabalhador. Ou seja, a atividade profissional praticada é baseada nos princípios éticos existentes (Philippe, 2011). Assim, a ética profissional é frequentemente otimizada através de códigos de ética, onde fazem parte esses princípios éticos e as regras de conduta profissional (Brígido, 2011). Alguns trabalhadores sociais são confrontados na sua prática profissional com um código de ética que expressa a consciência profissional e serve como intercessão entre os saberes teórico-metodológicos e os limites da prática profissional (Peixoto & Reis, 2010). Esta ética ajuda a proteger os trabalhadores nas suas maiores dificuldades profissionais. O guia ético que estes trabalhadores possuem pode ser considerado o coração da sua profissão (Philippe, 2011). Mas qual será a relação entre o código de ética e o comportamento ético destes profissionais na realização do seu trabalho? (Banks, 1998).

4.1. O Código de Ética e o comportamento ético dos trabalhadores

Banks (1998) analisou a relação entre o código de ética e o comportamento ético que os trabalhadores apresentam. Assim, elencou algumas conclusões fundamentais: o código de ética, por si só, não garante o comportamento ético dos trabalhadores. Além disso, o código de ética reúne princípios éticos bastantes gerais e por vezes conflitantes, necessitando, por isso, da interpretação de cada profissional. O profissional deve ser capaz de refletir sobre o significado dos princípios do código de ética e aplicá-los de modo crítico e esclarecido. Mesmo assim, o código de ética será sem dúvida, uma fonte promotora de reflexão ética numa comunidade profissional, mas para ser pertinente não poderá ser considerado um bloco de folhas estabelecido por um organismo externo e válido. Este deve ser um produto que exige debate ético entre os trabalhadores sociais. Só assim poderá fazer parte da vida profissional (Banks, 1998).

Na sequência da análise desenvolvida por Banks (1998), tornou-se ainda visível que a maioria dos participantes quando lhe foi solicitada a utilização do código de ética na sua profissão, não tinham conhecimento do seu conteúdo. Ora, verificou-se, que muitos profissionais nunca leram o código de ético, associado à sua profissão, mesmo sabendo da sua existência. Por outro lado, Banks constatou que o código de ética pode até mesmo ser uma oposição ao comportamento ético, ou seja, os trabalhadores ao terem conhecimento das questões éticas subjacentes à sua profissão poderão simplesmente seguir as regras que ditam os códigos de ética (Banks, 1998). Os códigos de ética minimizam a responsabilidade dos profissionais perante as suas ações e para isso acontecer, o profissional terá de seguir as regras que estão pré-estabelecidas em vez de responder de forma adaptada a cada caso e a cada situação concreta (Dawson, 1994, cit in. Banks, 1998).

Para concluir, os códigos éticos podem ser influentes, mesmo que os profissionais nunca tenham lido o código ético. Na verdade, um código de ética não precisa de estar escrito. Se os profissionais têm um sentido de pertença à sua equipa de trabalho, serão eles que criam os princípios consagrados no Código profissional (Banks, 1998). Nesta linha, Banks (1998) afirma que os códigos de ética só serão irrelevante se não fizer parte da tradição ética no trabalho, se não for debatido e discutido no seio da equipa.

4.2. Questões éticas, problemas éticos e dilemas éticos

Ao longo da sua prática profissional, os trabalhadores podem ser confrontados com questões éticas, problemas éticos e dilemas éticos, onde cada um destes conceitos apresenta um significado singular.

As questões éticas são todas as situações que apresentam algum conteúdo ético, mesmo que não impliquem qualquer dilema moral. Os problemas éticos surgem quando os trabalhadores se encontram perante uma situação que envolve uma decisão moralmente difícil a

ser tomada, mas que se sabe que é essa a decisão mais correta a ser aplicada (Banks, 2008). Os dilemas éticos ocorrerão quando os trabalhadores têm de fazer escolhas perante duas ou mais direções éticas pertinentes, mas contraditórias, ou quando todas essas direções éticas resultam em consequências indesejadas para uma ou mais pessoas (Dolgoff et al. 2005, cit. in Brígido, 2011).

4.3. Situações de confronto com dilemas éticos na prática profissional

No decorrer da prática profissional dos trabalhadores sociais, as questões éticas ocorrem com frequência. Uma das questões éticas que pode ocorrer é a planificação da intervenção junto das crianças. A intervenção no menor pode ser realizada no seu meio natural, não o retirando da família ou então, planejar uma intervenção em que a criança é retirada dos seus pais. A tomada de decisão por uma destas intervenções levanta um dilema ético nos profissionais: por um lado, a intervenção deverá ser centrada na proteção da criança, mesmo que os seus pais sejam contra. Mas, por outro lado, deverá privilegiar uma intervenção em que o menor esteja inserido no seu meio natural de vida. Caso a família do menor tenha as condições necessárias e o menor estiver exposto ao risco, este antes de ser retirado para uma instituição de acolhimento, ficará com um membro da família que lhe seja mais próximo e que reúna as condições necessárias para o acolhimento do melhor (Salhi, 2008). Segundo Salhi (2008), será fundamental que todas as intervenções planificadas privilegiem o superior interesse da criança. Mas, cada vez mais a sua proteção e os seus cuidados estão sobrestimados para dar ênfase à ligação pais/criança. O bem-estar e o desenvolvimento da criança parecem desaparecer para se olhar agora a família e a ligação com a criança.

Num estudo conduzido em 2008, em Paris, Salhi tentou olhar para o ponto de vista destes profissionais quando confrontados com este dilema ético. A partir deste estudo verificou que os trabalhadores agem segundo o interesse da criança como valor absoluto, por isso em muitas situações os profissionais levantam a questão: devemos continuar a intervenção com a criança inserida na sua família, ou devemos afastá-la? Ao longo do estudo, o autor conseguiu elencar algumas das situações onde a questão é levantada.

“Johan é uma criança de 13 anos que tem grandes problemas de comportamento relacionados com uma relação de incesto com a sua mãe. Apesar da gravidade das consequências sentidas pela criança, uma série de fatores impediu a tentativa de separação mãe/filho” (Salhi, 2008, p.67, tradução livre).

“ Mickaël tem três anos e apresenta-se com atos de abuso dos seus pais. Após um ano, e apesar do perigo das relações familiares, principalmente entre mãe e filho, o tribunal considera por melhor não separar a família” (Salhi, 2008, p.67, tradução livre).

Para além desta questão ética, pode-se verificar que os trabalhadores sociais são muitas vezes confrontados com inúmeras questões legais, educacionais, sociais e económicas. Perante as diversas questões, os trabalhadores não podem dedicar apenas o seu trabalho a uma dessas questões. A tomada de decisões dos trabalhadores tem que ser, na sua maioria, imediata o que não deixa tempo nem energia para parar e refletir sobre os princípios éticos intrínsecos a cada situação particular. Por isso, muitas vezes estes trabalhadores da segurança social têm que ser capazes de tomar decisões rápidas, já que, no caso de proteção de menores, a saúde e a vida de um menor podem estar em perigo (Rhodes, 1991, cit. in Brígido, 2011).

O autor Reamer (2001) considera existir três categorias de problemas ou dilemas éticos particularmente pertinentes na prática profissional dos trabalhadores. Uma primeira categoria evidencia os problemas e dilemas éticos relativos à intervenção com indivíduos, famílias e grupos de que fazem parte a confidencialidade, a autodeterminação do utente, o paternalismo e a exposição da verdade. A segunda categoria está relacionada com a maneira como os profissionais gerem e administram as políticas e programas de bem-estar social envolvendo aqui todas as questões da gestão de recursos disponíveis, o dever com as instituições com as quais trabalham. Por fim, a última categoria refere-se aos problemas e dilemas éticos no que diz respeito ao relacionamento profissional entre colegas. Este autor agrupa os problemas e dilemas éticos que elencou em duas categorias gerais: problemas e dilemas éticos *diretos* e *indiretos* (cit. in Brígido, 2011).

Os problemas e dilemas éticos diretos estão diretamente relacionados com a prestação dos serviços destes trabalhadores aos indivíduos, famílias ou grupos. Perante isto, pode-se afirmar que alguns surgem ao longo da prática da atividade de trabalho destes profissionais revelando-se em questões relacionadas com a confidencialidade e a privacidade. Quanto à confidencialidade, sabe-se que o trabalhador não deverá revelar a ninguém a informação que recebeu do seu utente, sem que o seu consentimento esteja assegurado. Mas nem sempre será fácil ou até mesmo possível para estes trabalhadores aplicar esta regra. Muitas vezes serão obrigados a quebrar a confidencialidade para proteger ou beneficiar um utente devido a ordens superiores como é o caso do tribunal. Serão igualmente obrigados a quebrar confidencialidade durante a realização de uma supervisão ou aconselhamento com outros colegas e também com os membros da família em algumas situações específicas. Ao quebrar esta confidencialidade podem surgir consequências negativas para a relação do utente com o profissional. O utente poderá não confiar, a partir daquele momento, no profissional. A autodeterminação poderá ser mais uma situação que envolve problemas e dilemas éticos. Ora, os técnicos assumem o compromisso de respeitar os direitos e as necessidades do utente de liberdade e autodeterminação nas escolhas que faz e também para tomar as suas próprias decisões. Muitas vezes estes profissionais não podem respeitar este direito para o bem do utente. Exemplo é a ocultação de informação pois se o utente tiver conhecimento de certas informações poderá ser-

lhe prejudicial. O técnico terá sempre o objetivo de proteger o seu utente. Um outro problema e dilema ético que os profissionais encontram é o facto de certas exigências entrarem em conflito entre si, ou seja, estas situações ocorrem quando um mesmo técnico representa tantos os interesses da instituição bem como os interesses do utente (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011). As fronteiras profissionais podem trazer novos problemas e dilemas éticos. Todos os técnicos que realizam a sua atividade de trabalho ao nível do serviço social foram treinados para manter fronteiras nas relações com os seus utentes, sendo fundamental ambos perceberem a natureza e o propósito da sua relação. Se existir porventura alguma ambiguidade relativamente a esta relação, poderá haver um fracasso no incumprimento de objetivos e metas para determinada intervenção (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011).

Quanto aos problemas éticos indiretos, pode-se constatar que estes estão mais relacionados com questões mais organizacionais, de planeamento e de implementação de políticas sociais. Neste sentido, uma situação que traz consigo problemas e dilemas éticos é a gestão de recursos limitados. Estes profissionais, na maioria das vezes não têm recursos suficientes para realizar corretamente o seu trabalho. Cada vez mais existe uma procura destes serviços mas também cada vez mais existem cortes nas despesas e nos orçamentos, o que leva os técnicos a tomar decisões complicadas sobre como gerir os recursos que têm, sendo eles limitados ou até mesmo escassos. A limitação e a escassez dos recursos estando relacionado com determinadas políticas públicas protagonizadas pelo Estado, uma vez que a estes serviços sempre tiveram laços bastantes estreitos com o Estado, na medida em que muitas das instituições de ação e de intervenção social são desta entidade, bem como muitos programas privados são financiados pelo Estado. Aqui a questão prende-se com as tomadas de decisão e de implementação de políticas e de programas por parte do Estado, e conseqüentemente dos profissionais que exercem a sua atividade profissional direta ou indiretamente para estas instituições. Estes podem entrar em conflito com as vontades e interesses tanto das comunidades como dos indivíduos que formam as comunidades (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011).

Para terminar a exposição de alguns exemplos de problemas e dilemas éticos indiretos à prática profissional destes trabalhadores pode-se referir a questão da denúncia dos colegas que têm “más práticas” de trabalho (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011).

Num estudo realizado por Banks e Williams (2005) verificou-se novas situações eticamente difíceis, a partir de 32 entrevistas com trabalhadores sociais. Grande parte dos relatos destes trabalhadores tornou visíveis situações em que transparecem os princípios éticos como o direito, a justiça e o respeito. Os trabalhadores referiam que na sua prática profissional estavam constantemente presentes os princípios da confidencialidade e da honestidade. Alguns participantes referem que tiveram de quebrar a confidencialidade, não respeitando, por isso, o princípio ético. Mas se não quebrar-se tal confidencialidade o seu utente poderia estar em perigo. Com os discursos destes participantes, os autores verificaram que ao longo da atividade

de trabalho realizada por estes trabalhadores, estavam presentes a empatia, a sensibilidade e o compromisso com os seus utentes. Estes princípios éticos são referidos pelos participantes como fundamentais no desempenho da sua profissão (Banks & Williams, 2005).

No estudo efetuado por Philippe (2011), pôde-se verificar um novo olhar sobre as questões, problemas e dilemas éticos associados aos trabalhadores sociais. O autor afirma que variadas são as restrições impostas aos trabalhadores na sua prática profissional. Ora esta situação vai originar desconforto e permanente indecisão na tomada de decisão, provocando sofrimento ético. Os trabalhadores só resistirão a esta situação através da sua dedicação e empenho nas respostas individuais ou coletivas para continuar a exercer a sua profissão. A noção que cada trabalhador tem sobre “um trabalho bem feito” é o coração desta dedicação e empenho por parte dos trabalhadores. Porém, segundo o autor, estes trabalhadores mencionam frequentemente o seu desconforto e insatisfação na sua profissão pois esta vai contra a sua representação de um trabalho bem feito.

Em 2008, este autor realizou um outro estudo com trabalhadores sociais, onde pretendeu perceber a representação que os participantes tinham sobre o trabalho social e os trabalhos que lhes são realmente pedidos na sua prática profissional. A partir deste seu objetivo, conseguiu elencar o desconforto e a insatisfação que os trabalhadores sentem no seu trabalho.

Os participantes deste estudo referiram que lhes falta tempo para desempenhar adequadamente as tarefas por que são responsáveis. Estas tarefas exigem muito tempo de trabalho por parte do trabalhador pois são complexas. Outros participantes para além de referirem a falta de tempo para as tarefas referem também a falta de recursos para responder satisfatoriamente aos variadíssimos problemas com que se deparam. Estes recursos referidos são relativos a recursos humanos e relativos a recursos monetários onde são visíveis os reduzidos e insuficientes orçamentos por parte do Estado. Uma outra situação é a falta de parceria com os diferentes serviços de educação. As parcerias existem mas não são suficientes para atingir os objetivos estabelecidos (Philippe, 2008).

Cada vez mais os trabalhadores sociais referem a intensificação do trabalho e as pressões temporais para dar resposta a múltiplas solicitações. Com isto, os resultados tornam-se cada vez mais ineficazes e os trabalhadores sentem que têm que dar muito de si para poder ajudar os outros (Philippe, 2008), o que comporta custos não negligenciáveis na vida destes trabalhadores. Perante isto, os trabalhadores tentam encontrar estratégias para uma melhor resolução dos problemas e dilemas éticos ao longo da sua prática profissional, uma vez que estas situações provocam desconforto e um desgaste físico e psicológico (Brígido, 2011).

Por conseguinte, será pertinente, na fase seguinte desta Dissertação de Mestrado, analisar mais aprofundadamente os conflitos e dilemas éticos com que se confrontam os trabalhadores sociais na sua atividade; os custos que comportam e as estratégias que empreendem para os contornar.

Parte II- Método

No âmbito do estudo empírico desta dissertação, privilegiou-se uma metodologia qualitativa, através da realização de entrevistas junto dos participantes do estudo.

Os métodos qualitativos são um campo de estudos complexo, uma família interligada de termos, conceitos e premissas, onde todas as produções científicas poderão ser “interpretações de interpretações” e a principal tarefa será acima de tudo, tirar o mais possível o sentido de uma situação particular. A investigação qualitativa é considerada uma abordagem interpretativa do próprio sujeito em análise (Denzin & Lincoln, 1994).

Assim sendo, utiliza-se nesta dissertação esta metodologia, pois é a que melhor poderá dar resposta aos objetivos deste estudo, pelo facto de ter, nomeadamente como pressuposto, a consideração do trabalho tal como é desenvolvido em contexto real, com a intenção de compreender o significado que o fenómeno em análise tem para os próprios (Janesick, 1994). A ideia é igualmente defendida por Lessard-Héber, Goyette e Boutin (2008), onde referem que os métodos qualitativos partilham um interesse fulcral através dos significados atribuídos pelos protagonistas das situações em análise.

Para finalizar, nos métodos qualitativos, pode-se encontrar uma variedade de estratégias metodológicas (Denzin & Lincoln, 1994). Para este estudo foi privilegiada a entrevista como método de recolha de dados. Posteriormente recorreu-se à Análise de Conteúdo para analisar os dados recolhidos, com o auxílio do *Software NVIVO9*.

1. Objetivos e questões de investigação

A partir do objetivo geral deste estudo, foram assumidos quatro objetivos específicos:

- a) Analisar as condições de trabalho dos trabalhadores, da Segurança Social - NIJ;**
- b) Analisar os debates de normas e de valores inerentes à atividade destes trabalhadores;**
- c) Identificar as estratégias, individuais e coletivas, por eles empreendidas no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta;**
- d) Estudar os efeitos dos conflitos e dilemas éticos no trabalho, na saúde e na vida pessoal.**

Após ter formulado os objetivos específicos, emergem as seguintes questões de investigação:

- 1) A que condições de trabalho estão expostos os trabalhadores do NIJ?**
- 2) Que normas e valores regulam e intervêm a atividade destes trabalhadores?**
- 3) Que estratégias são empreendidas pelos trabalhadores do NIJ no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta?**
- 4) Que efeitos comportam os conflitos e dilemas éticos a que estão expostos ao nível da saúde, bem-estar, e da vida pessoal?**

2. Participantes

Na primeira parte deste projeto de investigação (estudo preliminar sobre as condições de trabalho dos trabalhadores do NIJ), foi realizada uma reunião de restituição dos primeiros dados obtidos com todos os participantes. Assim, neste momento, fez-se o primeiro contacto com todos os trabalhadores do NIJ e aproveitou-se para contextualizar os participantes relativamente aos objetivos deste presente estudo, assumindo o compromisso de restituição dos dados junto das pessoas implicadas e dos responsáveis da Segurança Social.

Posteriormente realizou-se uma reunião com a responsável pela equipa de Apoio Técnico, onde os objetivos do estudo foram expostos detalhadamente. Assim verificou-se que seria importante haver participantes que reunissem características essenciais para responder aos objetivos de estudo, nomeadamente, trabalhadores do Serviço de Promoção e Proteção, em diferentes domínios de atividade e com experiência de trabalho na respetiva área. O Serviço de Promoção e Proteção foi o serviço intencionalmente privilegiado neste estudo, uma vez que se revelou aquele com maior registo de ocorrência de conflitos e dilemas éticos¹. Esta opção foi discutida e validada pela responsável pela equipa de Apoio Técnico. Ainda assim, esta interlocutora privilegiada na condução desta pesquisa em contexto real referiu que os técnicos apresentavam pouca disponibilidade para participar no estudo, sendo necessário identificar aqueles que se mostrassem mais disponíveis e interessados em participar. Por esta razão, pode-se falar de um processo de amostragem por conveniência, uma vez que os participantes que integram a amostra foram selecionados tendo em conta a disponibilidade manifestada para participarem neste estudo.

No final, a amostra integrou oito participantes, sendo todos do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 35 e os 47 anos. Todos os participantes exercem atividade no Serviço de Promoção e Proteção, em diferentes domínios da atividade, como se pode verificar na tabela a seguir apresentada. Os dados aqui expostos (Cf. Tabela 1) foram recolhidos na primeira parte das entrevistas realizadas aos participantes.

¹ Resultados da primeira fase do projeto de investigação sobre “Condições de trabalho e efeitos na saúde dos trabalhadores do Núcleo de Infância e Juventude da Segurança Social, I.P.- Centro Distrital do Porto”, não publicado.

Tabela 1

Caraterização sociodemográfica dos participantes

Participantes (Identificados por código)	Sexo	Idade	Habilitações Literárias	Serviço	Domínio da atividade
<i>CDE_1</i>	Feminino	42 anos	Licenciatura em Serviço Social	Serviço de promoção e proteção	Acolhimento institucional
<i>CDE_2</i>	Feminino	44 anos	Licenciatura em Serviço Social	Serviço de promoção e proteção	Acolhimento institucional
<i>CDE_3</i>	Feminino	36 anos	Licenciatura em Psicologia	Serviço de promoção e proteção	Apoio técnico
<i>CDE_4</i>	Feminino	46 anos	Licenciatura em Serviço Social	Serviço de promoção e proteção	Apoio técnico
<i>CDE_5</i>	Feminino	35 anos	Licenciatura em Psicologia	Serviço de promoção e proteção	Acolhimento institucional
<i>CDE_6</i>	Feminino	44 anos	Licenciatura em Serviço Social	Serviço de promoção e proteção	Acolhimento institucional
<i>CDE_7</i>	Feminino	37 anos	Licenciatura em Psicologia	Serviço de promoção e proteção	Apoio técnico
<i>CDE_8</i>	Feminino	47 anos	Licenciatura em Psicologia	Serviço de promoção e proteção	Acolhimento institucional

3. Instrumento

Tendo em conta que neste estudo foi utilizado como método de recolha de dados a entrevista semiestruturada, foi construído um guião de entrevista que serviu de apoio na condução das entrevistas, organizado em três partes distintas.

A primeira parte pretendeu explorar os dados sociodemográficos e o percurso profissional dos participantes, tendo como objetivo principal a descrição dos participantes do estudo.

Na segunda parte procurou-se analisar quatro pontos fundamentais para o estudo: a caracterização da atividade de trabalho, de forma a analisar as condições de trabalho a que estão expostos os trabalhadores do NIJ; a exploração dos conflitos e dilemas éticos com o objetivo de analisar os debates de normas e de valores inerentes à atividade destes trabalhadores; a abordagem dos quadros de referência utilizados pelos trabalhadores na sua atividade de trabalho, de forma a analisar as estratégias empreendidas pelos trabalhadores no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta; e por fim, a análise dos impactos/ efeitos percebidos do confronto com os dilemas éticos na atividade profissional com o objetivo de identificar os efeitos que comportam os dilemas e conflitos éticos a que estão expostos estes trabalhadores, ao nível do trabalho, da sua saúde e bem-estar, e da vida pessoal.

Finalmente, a última parte do guião de entrevista explorou alternativas ou formas de minimizar os conflitos e dilemas éticos, ou o que poderia ser feito na instituição para atenuar tais situações. Para concluir, nesta terceira parte pretendeu-se ainda fazer um balanço do que foi dito ao longo de toda a entrevista e perceber se o participante gostaria de acrescentar algum aspeto que não fosse referido.

4. Procedimentos

4.1. Procedimento de recolha de dados

Para que a recolha de dados em contexto real fosse autorizada pela Segurança Social foi requerida autorização formal, através de uma descrição exaustiva do Projeto da Dissertação de Mestrado. Posteriormente este projeto foi submetido à Direção do Instituto Segurança Social. Depois de concedida esta autorização, as entrevistas foram agendadas para as duas últimas semanas do mês de fevereiro de 2014.

Todas as entrevistas foram realizadas na instituição em análise - Segurança Social, I.P., numa sala reservada para o efeito. As entrevistas foram conduzidas durante o horário de trabalho dos participantes, com autorização formal dos responsáveis da instituição.

Para dar início à recolha de dados junto dos participantes, antes de iniciar as entrevistas, foi solicitado o consentimento informado. Este consentimento informado (Cf. Anexo 1) reuniu informações sobre o estudo e sobre o princípio de confidencialidade dos dados fornecidos.

Todas as entrevistas realizadas foram gravadas em formato digital, de forma a salvaguardar com rigor o registo do conteúdo das mesmas.

4.2. Procedimento de tratamento e análise dos dados

Para a análise dos dados recolhidos, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo. Os dados recolhidos até ao momento, são apenas dados brutos que só terão sentido depois de analisados a partir de uma técnica de análise adequada. A análise de conteúdo é um método de

análise considerado, por muitos, como o mais adequado e o mais utilizado quando são empreendidas as metodologias qualitativas (Mozzato & Grzybovski, 2011). Segundo Bardin (2004), o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o significado dos discursos através de um conjunto de técnicas de análise, ou seja, através de procedimentos sistemáticos e objetivos na respetiva descrição dos conteúdos do discursos.

Assim sendo, o processo de tratamento e análise de dados organizou-se em três fases distintas. Numa primeira fase, procedeu-se à transcrição na íntegra das entrevistas realizadas aos participantes, a partir das gravações feitas durante as entrevistas com cada participante. Numa segunda fase, criou-se um documento para a caracterização sociodemográfica de cada participante (Cf. Anexo 2). Seguidamente, e já no início da análise dos dados, fez-se uma leitura flutuante das entrevistas, assinalando possíveis categorias de análise. Após esta apropriação dos discursos, surge a terceira fase onde se iniciou o trabalho de análise através do *Software NVIVO 9*. Por fim, pretende-se que todos os resultados obtidos sejam restituídos aos trabalhadores participantes no estudo, como princípio ético e epistemológico da tradição científica da psicologia do trabalho (Lacomblez, Santos & Vasconcelos, 1999).

Parte III- Análise e discussão dos dados

1. Descrição do sistema de categorias

O sistema de categorias é composto por seis categorias de primeira geração, nomeadamente **(1) Caracterização do trabalho**, **(2) Condições de trabalho**, **(3) Tipos de dilemas**, **(4) Estratégias desenvolvidas**, **(5) Efeitos do trabalho** e **(6) Propostas de intervenção**. Em anexo, pode-se encontrar um documento onde o sistema integral de categorias está descrito de forma geral, apresentando apenas as diferentes categorias e subcategorias que o constituem (Cf. Anexo 3). Para além deste documento, também se pode encontrar em anexo o sistema integral de categorias (Cf. Anexo 4). Este documento contém informação relativa à numeração atribuída às categorias de primeira geração, bem como às restantes subcategorias. Inclui ainda informação relativamente à designação atribuída a cada categoria criada e a sua respetiva descrição. Numa das colunas do documento, existem excertos exemplificativos das categorias presentes. Por fim, nas duas últimas colunas encontram-se o número de referências (*references*) e o número de *sources*, ou seja, o número de participantes que referiu o conteúdo codificado em cada categoria.

A partir da categoria de primeira geração **(1) Caracterização do trabalho**, surgem três subcategorias de segunda ordem: *(1.1) Características dos jovens*; *(1.2) Instituição de acolhimento*; *(1.3) Complexidade dos casos*; *(1.4) Rapidez da intervenção*; *(1.5) Imprevisibilidade*. Apenas a categoria de segunda geração *(1.4) Rapidez da intervenção* encontra-se subdividida numa categoria de terceiro grau, *(1.4.1) Tempo escasso*.

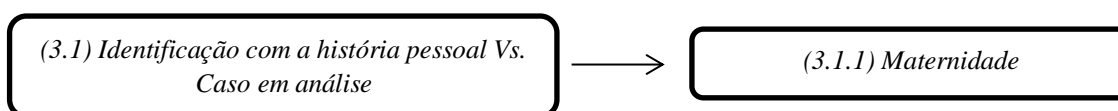
“...principalmente no acolhimento institucional, eu também trabalho com centros de acolhimentos temporários de crianças muito pequeninas e o nosso drama é esse: é sermos muito rápidos, mas tentarmos fazer uma intervenção, por exemplo, para um bebé que está em acolhimento institucional, nós dizemos um mês que equivale a um ano na vida de um adulto. Portanto nós sabemos que temos que ser rápidos e eficazes. Não basta ser eficaz, mas também temos que ser rápidos, portanto, esta dupla preocupação não é?” (CDE_6).

Para tentar compreender as condições de trabalho a que estão expostos os trabalhadores do NIJ, todas as informações reveladas pelos participantes foram inseridas na categoria de primeira geração **(2) Condições de trabalho**, porém esta, é dividida em quatro subcategorias de segunda ordem: *(2.1) Volume de trabalho*; *(2.2) Falta de recursos*; *(2.3) Tribunais* e *(2.4) Condições físicas*. A partir da categoria de segunda ordem *(2.2) Falta de recursos*, surgem duas categorias de terceira ordem, nomeadamente a *(2.2.1) Constrangimento espaço de trabalho* e a *(2.2.2) Transportes*. De igual forma, a categoria de segunda ordem *(2.3) Tribunais* é subdividida em duas categorias de terceira ordem: *(2.3.1) Ameaça de multas* e a *(2.3.2) Humilhação*.

“... Mas é! Todos esses constrangimentos desde a falta de meios, recursos mesmo aqui no local de trabalho condiciona um bocadinho mas acabamos por ir resolvendo não é?” (CDE_7).

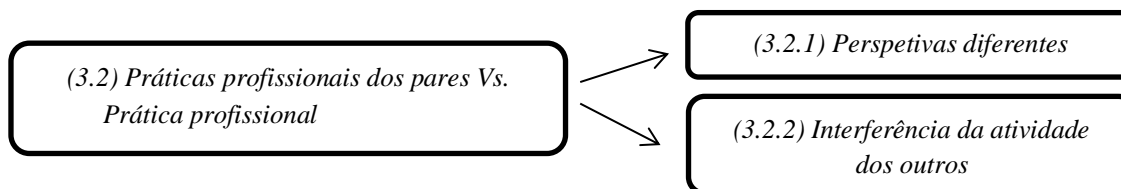
Na prática profissional destes trabalhadores sociais, eles podem ser confrontados com questões éticas, problemas éticos e dilemas éticos. Assim, para perceber que dilemas éticos atravessam a atividade profissional dos trabalhadores do NIJ, todas as informações dadas pelos participantes sobre esta temática foram organizadas na terceira categoria de primeira ordem do sistema integral de categorias deste estudo.

A categoria de primeira geração **(3) Tipos de dilemas** encontra-se subdividida em quatro categorias de segunda ordem: (3.1) *Identificação com a história pessoal Vs. Caso em análise*; (3.2) *Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios*; (3.3) *Prescrito da organização Vs. Real da atividade* e por fim, (3.4) *Público-alvo de intervenção*. Explorando agora as categorias de terceira ordem de cada uma das categorias de segunda ordem referidas, pode-se dizer que a (3.1) encontra-se subdividida numa categoria de terceira ordem (3.1.1) *Maternidade*.



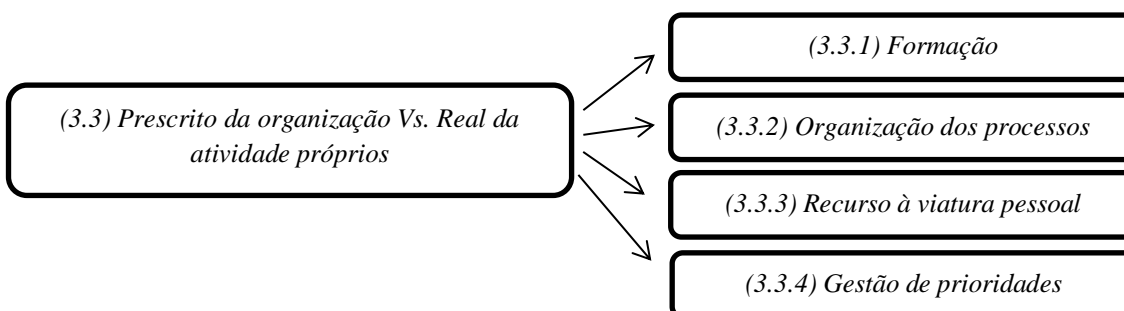
“Eu sou mãe e tenho noção que isso é uma questão que ainda nos sensibiliza muito mais... embora nos dê outro tipo de maturidade. É verdade que em determinadas alturas antes de ser mãe achasse que as coisas se resolvem de uma forma diferente e se calhar mais facilitada e depois com a experiência percebe-se que as coisas são de outra maneira. Mas eu acho que as pessoas tentam ao máximo distinguir a questão pessoal da questão profissional” (CDE_3).

A partir da categoria de segunda ordem (3.2) surgem duas categorias de terceira ordem: (3.2.1) *Perspetivas diferentes* e a (3.2.2) *Interferência da atividade dos outros*.



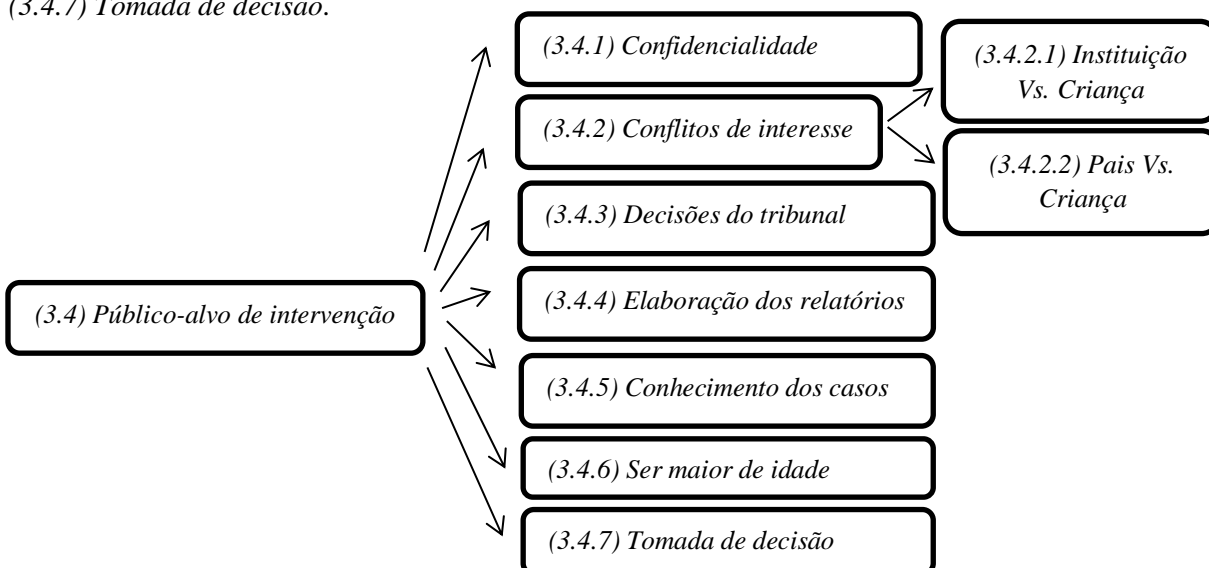
“Perante uma mesma situação nós temos perspetivas diferentes e é por isso que nas situações mais complexas é importante a discussão e o ver de forma diferente e a supervisão é muito importante” (CDE_4).

A categoria de segunda ordem (3.3) está igualmente subdividida, mas agora em quatro categorias de terceira ordem: (3.3.1) *Formação*; (3.3.2) *Organização dos processos*; (3.3.3) *Recurso à viatura pessoal*; (3.3.4) *Gestão de prioridades*.



“A minha ética passa muito por isto, a análise que eu faço da situação e a minha responsabilidade daquela situação. E a urgência da situação e não o prazo do tribunal. Mas eu analiso, é prioritário porquê? A minha prioridade é sempre a criança” (CDE_6).

Por último, a categoria de segunda ordem (3.4) encontra-se subdividida em sete categorias de terceiro grau: (3.4.1) *Confidencialidade*; (3.4.2) *Conflitos de interesse*. Esta ainda está subdividida em duas categorias de último grau, nomeadamente (3.4.2.1) *Instituição Vs. Criança* e (3.4.2.2) *Pais Vs. Criança*. Continuando com a exposição das categorias de terceira ordem pode-se verificar ainda a existência da (3.4.3) *Decisões do tribunal*; (3.4.4) *Elaboração dos relatórios*; (3.4.5) *Conhecimento dos casos*; (3.4.6) *Ser maior de idade* e, para concluir, a (3.4.7) *Tomada de decisão*.



“Bom... basicamente é isso, o nosso trabalho tem muito a ver com a ética sem dúvida, a ética está presente em tudo o que nós fazemos ou devia de estar não é? No que fazemos, na forma como dizemos, na forma como tratamos as pessoas, na forma como valorizamos e na forma

como escrevemos e até mesmo na forma como afirmamos as coisas se calhar não devíamos afirmar dessa forma” (CDE_4).

Os trabalhadores do setor social ao serem confrontados constantemente com novos desafios na sua prática profissional (Philippe, 2008) necessitam de encontrar estratégias coletivas ou individuais no sentido da resolução ou atenuação dos conflitos e dilemas éticos que a atividade de trabalho comporta. Por isso, todas as informações sobre as estratégias desenvolvidas pelos trabalhadores encontram-se na categoria descrita em baixo.

Na quarta categoria de primeira ordem **(4) Estratégias desenvolvidas** surgem três categorias de segunda ordem, todas elas subdivididas em categorias de terceira ordem. Na primeira categoria de segunda ordem *(4.1) Instrumentos de referência*, surgem as subcategorias de terceira ordem nomeadamente a *(4.1.1) Manual técnico SS*; a *(4.1.2) Código de ética por profissão*; a *(4.1.3) Lei 147/99*. No entanto, nesta subcategoria de terceira ordem *(4.1.3)* surgem duas subcategorias de última ordem: *(4.1.3.1) Desvantagens-* (a) Cessaçãõ repentina dos benefícios da lei; (b) Consentimento dos pais; (c) Igual para todos; (d) Não dá resposta para todas as situações; (e) Recursos para executar a lei. *(4.1.3.2) Vantagens-* (a) Abertura de processos; (b) Baliza; (c) Retirada de crianças. Para terminar, surge ainda uma última categoria de terceira ordem denominada por *(4.1.4) Superior interesse da criança*.

A partir da segunda categoria de segunda ordem *(4.2) Estratégias coletivas de apoio*, surgem três subcategorias de terceira ordem: *(4.2.1) Discussão*; *(4.2.2) Supervisão*; *(4.2.3) Open-Space*.

Para terminar a descrição da quarta categoria de primeira ordem, pode-se referir que existe uma última subcategoria de segunda ordem denominada por *(4.3) Estratégias individuais*. Assim sendo, esta apresenta dez subcategorias de terceira ordem: *(4.3.1) Abandono do posto de trabalho*; *(4.3.2) Arriscar*; *(4.3.3) Capa protetora*; *(4.3.4) Esforço pessoal*; *(4.3.5) Encontrar equilíbrio*; *(4.3.6) Experiência*; *(4.3.7) Princípios pessoais*; *(4.3.8) Dar o seu melhor*; *(4.3.9) Não levar trabalho para casa*; e por fim *(4.3.10) Não trabalhar ao fim de semana*.

“... Se uma pessoa está sozinha e com isto tudo nas mãos e não tem com quem partilhar, e com quem realmente...e não poder pedir ajuda a ninguém pode ser muito complicado! E por isso, objetivo da supervisão é um bocadinho apoiar os técnicos na tomada de decisão. Para além dessa parte de validação dos relatórios escritos e o que vai para tribunal, nós também apoiamos em todas as fases do processo, portanto quando se está perante casos de grande complexidade e quando o técnico nos pede ajuda também podemos fazer intervenção direta e acompanhá-los numa visita domiciliária que seja mais complicada, fazer as entrevistas que são mais complexas ou tem questão mais complexas para o técnico. Ele então pode pedir apoio nessas situações...” (CDE_7).

Os trabalhadores sociais têm constantemente variadíssimas situações profissionais onde são confrontados com dilemas éticos e perante isto, a vida profissional, pessoal e a saúde destes trabalhadores fica comprometida face ao confronto com todas estas situações éticas (Philippe, 2011). Assim sendo, para dar visibilidade aos impactos a que estão sujeitos estes trabalhadores, surge a quinta categoria de primeira ordem: **(5) Efeitos do trabalho**. Esta categoria apresenta-se dividida em três categorias de segunda ordem. Consequentemente em cada categoria de segunda ordem são contempladas categorias de terceira ordem. Ou seja, o trabalho poderá ter impactos ao nível da intervenção na vida da criança; e ao nível da saúde e da vida pessoal dos trabalhadores. Tudo isto pode ser apresentado da seguinte forma:

Tabela 2

Descrição da categoria “Efeitos no trabalho”

<i>Categorias de Segunda Ordem</i>	<i>Categorias de Terceira Ordem</i>
<i>(5.1) Intervenção na vida da criança</i>	<i>(5.1.1) Impacto a curto prazo</i>
	<i>(5.1.2) Impacto a longo prazo</i>
	<i>(5.1.3) Desconhece o impacto</i>
<i>(5.2) Ao nível da saúde</i>	<i>(5.2.1) Cansaço</i>
	<i>(5.2.2) Gripe</i>
	<i>(5.2.3) Medicação</i>
	<i>(5.2.4) Ritmo cardíaco acelerado</i>
	<i>(5.2.5) Angústia</i>
	<i>(5.2.6) Ansiedade</i>
	<i>(5.2.7) Burnout</i>
	<i>(5.2.8) Grande desgaste</i>
	<i>(5.2.9) Irritabilidade</i>
	<i>(5.2.10) Saturação</i>
	<i>(5.2.11) Stress</i>
	<i>(5.2.12) Tensão</i>
	<i>(5.2.13) Atenção</i>
	<i>(5.2.14) Concentração</i>
	<i>(5.2.15) Esgotadas</i>
	<i>(5.2.16) Insónias</i>
	<i>(5.2.17) Memória</i>
<i>(5.3) Ao nível da vida pessoal</i>	<i>(5.3.1) Família</i>
	<i>(5.3.2) Pouca tolerância</i>
	<i>(5.3.3) Trabalho em casa</i>

“Às vezes já nem me lembro de almoçar... depois chego a casa e a minha família não gosta muito porque eu chego cansada, é um bocado por aí!” (CDE_6).

Para finalizar a descrição exaustiva do sistema de categorias construído, pode-se referir a sexta e última categoria de primeira ordem: **(6) Propostas de intervenção**.

Após toda a revelação por parte dos participantes sobre as suas condições de trabalho; sobre os dilemas éticos a que são confrontados; sobre as estratégias por eles desenvolvidos e sobre os efeitos que o trabalho provoca, os participantes foram convidados, durante as entrevistas, a sugerir algumas propostas de intervenção que consideram fundamentais. Assim, todas as informações foram organizadas na sexta categoria de primeira ordem e a partir daí surgiram nove categorias de segundo grau: (6.1) *Falta de esperança*; (6.2) *Recursos humanos*; (6.3) *Formação*; (6.4) *Horário de trabalho*; (6.5) *Volume de trabalho*; (6.6) *Perspetiva do seu trabalho*; (6.7) *Sensibilização da chefia*; (6.8) *Trabalho interdisciplinar* e (6.9) *Condições de trabalho*.

“ Eu acho que o instituto da segurança social tem que dar condições de trabalho às pessoas. Não podem encharcar as pessoas com processos, com volumes e prazos de trabalho”; “dar condições às pessoas para se sentirem mais confortáveis, para se sentirem mais capazes e sobretudo para desempenharem um melhor trabalho” (CDE_5).

2. Apresentação e discussão de resultados

Neste ponto pretende-se responder às questões de investigação inicialmente formuladas. Para tal, será possível responder a estas questões tendo como base os *Queries do Software NVivo9*. Dentro desta funcionalidade, foi utilizada a opção *Matrix Coding* (matrizes). Esta opção é um processo de exploração dos dados qualitativos que permite interpretar os dados, possibilitando o questionamento dos mesmos. Para uma melhor compreensão de todo o processo elaborado, construiu-se uma tabela que permite orientar o tratamento de dados (Cf. Anexo 5). Todas as respostas às questões de investigação serão integradas e discutidas perante a revisão da literatura efetuada anteriormente.

Questão de Investigação 1: A que condições de trabalho estão expostos os trabalhadores do NIJ?

Para analisar as condições de trabalho dos trabalhadores do NIJ foram mobilizadas a categoria de primeira ordem **(1) Caraterização do trabalho** e a categoria **(2) Condições de trabalho** (incluindo todas as subcategorias emergentes de ambas as categorias de primeira ordem). A partir daí conseguiu-se verificar quais as condições de trabalho mais salientes no discurso de cada participante.

Tabela 3

Condições de trabalho no NIJ

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding References (%)
Volume de trabalho	2	3	0	1	2	3	1	0	21%
Caraterísticas dos jovens	2	0	0	0	0	0	0	0	3%
Complexidade dos casos	1	0	0	0	0	0	0	0	2%
Imprevisibilidade	0	0	0	1	0	0	0	0	2%
Instituições acolhimento	0	2	0	0	0	1	0	0	5%
Rapidez da intervenção	0	0	0	0	0	1	0	0	2%
Tempo escasso	3	0	0	3	0	1	2	0	16%
Condições físicas	0	3	0	0	0	0	0	0	5%
Falta de recursos	0	0	0	0	0	1	1	0	3%
Constrangimento espaço trabalho	2	1	0	1	0	0	0	0	7%
Transportes	2	1	0	0	0	1	0	2	10%
Tribunais									
Ameaça de multas	2	2	0	3	0	1	0	2	17%
Humilhação	0	2	0	0	0	2	0	0	7%

Nota: Analisado por Coding references

Com esta Tabela é possível verificar que o (2.1) *Volume de trabalho* é o mais referido pelos participantes (21%). Ora, os trabalhadores sentem que ao longo da sua prática profissional têm um elevado volume de trabalho, sendo este percecionado como um constrangimento. Com este elevado volume de trabalho, os trabalhadores acabam por trabalhar mais horas e mesmo assim ainda levam trabalho para casa, pois o trabalho realizado na instituição não é suficiente face à quantidade existente. Esta situação é igualmente referida pelos participantes do estudo conduzido por Philippe (2011). Estes trabalhadores referem que acabam por levar trabalho para fazer em casa, principalmente os relatórios de prazo reduzido para enviar ao tribunal.

“Nós acabamos é por dar mais tempo ao serviço. Porque há tanto para fazer que depois é difícil separar não é? E temos que ser nós também a dizer pára. E também não irmos para casa com estas questões não é? É quase 24 horas porque é o desligar, saímos daqui e depois em casa, nem sempre é fácil” (CDE_1).

Além disso, é referido pelos trabalhadores do NIJ que face ao volume de trabalho, não é possível apresentar um trabalho realizado com qualidade, não conseguindo muitas vezes assegurar um trabalho que corresponde integralmente à noção de um “trabalho bem feito” porque têm ao mesmo tempo que responder a outras exigências que o trabalho impõe.

“...como o volume processual é tão grande e temos prazos, depois para gerir qualidade, tempo e prazos é mesmo muito muito difícil!” (CDE_2).

O estudo do autor Philippe (2011) vai ao encontro dos discursos expressados pelos trabalhadores no NIJ. Ou seja, no estudo do autor, a noção que cada trabalhador tem sobre “um trabalho bem feito” é o coração da dedicação e empenho por parte dos trabalhadores. Porém, segundo o autor, os trabalhadores sociais mencionam frequentemente o seu desconforto e insatisfação na sua profissão pois esta vai contra à sua representação de um trabalho bem feito.

Como consequência de um elevado volume de trabalho, os trabalhadores referem que o (1.4.1) *Tempo é escasso* para as variadíssimas tarefas a realizar ao longo do seu dia de trabalho, acabando por ver dificultada a reflexão sobre cada caso, para posteriormente tomar uma decisão. No estudo de Philippe (2011), os participantes referiram exatamente a falta de tempo para desempenhar adequadamente as tarefas de que são responsáveis, tal como os trabalhadores do NIJ também referem. Num outro estudo verifica-se que os trabalhadores sociais necessitam de tomar decisões de forma imediata não deixando tempo nem energia para parar e refletir sobre cada situação particular (Rhodes, 1991, cit. in Brígido, 2011), o que acontece precisamente com os técnicos do NIJ.

“... porque se nós tivéssemos mais tempo disponível para cada situação, e no meio disto tudo, o tempo é um grande constrangimento e temos que tentar gerir muito bem e é um constrangimento. É aquela questão de às vezes aplicar medidas e estratégias que se tivéssemos mais tempo para refletir sobre mais coisas, poderíamos até tomar outra decisão mediante a circunstância” (CDE_1).

Ora, se o tempo é escasso face ao elevado número de processos, os prazos dados pelos Tribunais para concluir o relatório de um processo, não são exequíveis. Assim sendo, existe uma (2.3.1) *Ameaça de multa* dos Tribunais quando os prazos não são cumpridos.

“...portanto às vezes até temos constrangimentos com os tribunais na medida que há prazos estipulados e muito curtos às vezes, desde cinco dias; 24 horas e de dez dias tendo em conta tudo o resto que temos e que é urgente e já está atrasado” (CDE_1).

Um aspeto importante a referir é que os técnicos tentam que a qualidade na produção de um relatório para o Tribunal seja prioridade. Referindo que para eles é preferível ter ameaça de multa do que o relatório seguir para o Tribunal sem qualidade, pois aí poderiam colocar em risco a vida da criança.

“...E como sou muito exigente e prefiro mandar um relatório bem feito e já com ameaça de multa do que mandar um relatório com menos qualidade não é?” (CDE_8)

“...Porque às vezes pelo serviço era bom que recebessem mais multas ou seja o que for, para que percebessem que tinham que contratar mais pessoal. Mas isto traz um impacto muito grande na vida das crianças! Portanto não vamos estar a fazer isso!” (CDE_4)

Seguidamente verifica-se que as condições de trabalho mais referidas pelos participantes dizem respeito aos (2.2.2) *Transportes* (10%) e ao (2.2.1) *Constrangimento espaço de trabalho* (7%).

Quanto aos (2.2.2) *Transportes*, os trabalhadores referem que as viaturas que o serviço da Segurança Social disponibiliza são insuficientes e os poucos automóveis existentes estão degradados e sem condições que permitam fazer uma viagem em segurança.

“...sim muitas vezes pedimos o carro mas não está disponível porque há situações prioritárias. As viaturas são muito poucas não é? (CDE_1).

“Pior do que isso são as condições de segurança das viaturas que são muito más! Porque acho que se tivéssemos consciência... eu acho que nós sabemos mas acho que inconscientemente nós ignoramos porque temos que fazer o trabalho não é? O parque automóvel já é muito velho, não há condições e nem sempre temos viaturas para o prazo que temos que dar resposta independentemente de prazos” (CDE_2).

“...deram-me um carro a cair aos bocados completamente...” (CDE_8).

Relativamente ao (2.2.1) *Constrangimento espaço de trabalho*, os trabalhadores referem que é impossível trabalhar em Open-Space, ou seja, trabalhar com 30 pessoas inseridas numa só sala.

“Ter 30 numa sala, há alturas que entramos de manhã, há pouca gente e aí é rentável ao nível da concentração e tudo. Mas quando estão 30 pessoas na sala, a falarem ao telefone mais alto uns que os outros, que nem é por mal, não é...” (CDE_2).

Philippe (2011) refere os trabalhadores sociais apresentam-se com uma falta de recursos para responder satisfatoriamente aos variadíssimos problemas com que se deparam, tal como é debatido entre os técnicos do NIJ.

Na perspetiva de um outro autor, estes profissionais, na maioria das vezes não têm recursos suficientes para realizar corretamente o trabalho pelo que são responsáveis (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011), tal como é referido, mais uma vez, pelos trabalhadores do NIJ. Toda esta situação faz com que os trabalhadores tenham que tomar decisões de acordo com os recursos que têm. Todo este cenário e todas estas condições de trabalho a que os trabalhadores do NIJ estão expostos, leva os técnicos a tomarem decisões complicadas (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011) que poderão passar muitas vezes por conflitos e dilemas éticos no trabalho,

existindo a necessidade de perceber que normas e que valores orientam e regulação da sua atividade profissional.

Questão de Investigação2: Que normas e valores intervêm e regulam a atividade destes trabalhadores?

Para analisar as normas e valores que intervêm e regulam a atividade de trabalho destes trabalhadores do NIJ utilizou-se a categoria de primeira ordem **(3) Tipo de dilemas** (incluindo todas as subcategorias emergentes da categoria de primeira ordem). A partir daí conseguiu-se verificar quais os dilemas éticos mais salientes nos domínios de atividade onde se inserem os participantes do estudo.

Com a leitura da literatura existente sobre a temática em estudo, conclui-se que os dilemas éticos existentes na prática profissional destes trabalhadores sociais podem ser agrupados em diferentes tipos (Reamer, 2001), nomeadamente: Dilemas éticos que dizem respeito à identificação com a história pessoal do técnico; Dilemas éticos que dizem respeito às práticas profissionais dos pares; Dilemas éticos relativamente ao que a organização prescreve e o que é o real da atividade, e por fim, Dilemas éticos que estão associados ao público-alvo de intervenção. Face a esta divisão, será importante analisar os resultados obtidos a partir destes diferentes tipos de dilemas.

Tabela 4

Dilemas éticos: Identificação com a história pessoal Vs. Caso em análise

	Acolhimento institucional	Apoio técnico
Maternidade	8	2

Nota: Analisado por Coding references

Com os dados referidos na Tabela, podemos verificar que os dilemas éticos relativamente à identificação pessoal são referidos maioritariamente na área de Acolhimento Institucional. Pelo que, é importante salientar que o número de trabalhadores do “Acolhimento Institucional” ($N= 5$) é superior ao número de trabalhadores da equipa de “Apoio Técnico” ($N=3$), podendo este valor ter algumas influência nos resultados obtidos.

Os técnicos do NIJ referem que estes processos de associação da história pessoal com os casos que têm em mãos acontecem frequentemente, principalmente pelo facto de serem mães. Para as técnicas, o facto de muitas vezes associarem a sua (3.1.1) *Maternidade* com os processos é visto como algo positivo, uma vez que ajuda a perceber o que a outra pessoa está a sentir naquele momento e naquela situação concreta.

“Mas eticamente...hum... até nos pode ajudar a refletir. Nós tentamos separar mas até podem ajudar pela positiva. E o facto de ser mãe e de lidar com os nossos filhos adolescentes e com algumas fases, pode até ajudar-nos a perceber determinados comportamentos das crianças e jovens. E a experiência de ser mãe ajuda... porque às vezes tem-se estas questões muito teóricas, não é? Por muito que se cumpra os horários de sono, de alimentação, os meninos com esta idade devem já dormir na sua cama...pois bem, sabemos que não é assim... porque até há uma noite mal dormida e que facilitamos não é? E portanto nós temos aqui que desmontar ou achar que é aqui uma coisa muito rígida não é? Acho que ajuda a complementar e não ver as coisas como senso comum” (CDE_1).

Tabela 5

Dilemas éticos: Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios

	Acolhimento institucional	Apoio técnico	Total Coding References (%)
Interferência da atividade nos outros	2	1	20%
Perspetivas diferentes	8	4	80%

Nota: Analisado por Coding references

A partir dos dados obtidos, pode-se verificar que a (3.2.2) *Interferência no trabalho* de cada trabalhador é maioritariamente referido pelo “Acolhimento Institucional”. Ou seja, a prática profissional dos colegas pode interferir na sua própria atividade de trabalho, levantando a alguns dilemas éticos, tal como é demonstrado nos excertos a baixo apresentados.

“Nas visitas domiciliárias...a maneira como se deve falar com as pessoas...o que se deve fazer ou o que não se deve de fazer! Pronto... tudo tem a ver com a ética. Há técnicos, espero poucos, mas já fiz apoio a técnicos de proteção e promoção e que numa visita domiciliária sem lhe abrirem o frigorífico não ficava bem feita! Isso para mim não é ético... não é assim uma coisa que seja necessária! Porque entrar na casa das pessoa por si só já é pesado e depois a forma como se entra, por exemplo, nunca entrar numa casa onde só está o menor, nunca entrarem sem estarem lá os pais!” (CDE_4).

“...mas a forma de estar, desde do tom de voz, a forma como se abordam as questões, deve ser ponderada. E o que nós assistimos aqui frequentemente? Eu falo de coisas concretas e há pessoas que com esta pressão acabam por ao telefone ficarem mesmo por falar de forma desadequada. Isto é um constrangimento para quem está do outro lado e para quem está deste lado e não concorda. E tenho-lhe a dizer que isto é um verdadeiro constrangimento que incomoda e tem que ser conhecido superiormente” (CDE_1).

Além disto, os técnicos ao executarem o seu trabalho encontram-se várias vezes em situações onde existem (3.2.1) *Perspetivas diferentes* entre os colegas de trabalho. Estas situações parecem ser referidas maioritariamente pela equipa de “Acolhimento Institucional”.

“...nem sempre se concorda com decisões que foram tomadas, medidas que foram tomadas ou projetos de vida que foram delineados que não concordo. Portanto a única coisa que posso fazer desde que chega a mim é tentar reverter aquilo com o qual não concordo e claro se acho que este menino já devia de estar num processo de adoção, não espero mais, vou propor, é a única coisa que eu vou fazer. Outro constrangimento é ver colegas de profissão, psicólogos, assistentes sociais em instituições circundantes em que os processos, quer seja nos LIJ’s ou nos CAT’s ou quer sejam outras instituições com as quais trabalho, nem sempre cumprem os procedimentos mais corretos. E portanto aí temos que discordar e dizer: - discordo; discordo e discordo! E digo abertamente e frontalmente. E fundamento a minha opinião porque acho que isto acontece em todas as profissões. Deve haver sempre colegas que vêm as coisas de forma diferente e tem outra perceção” (CDE_5).

Um dos dilemas éticos encontrados nas suas investigações de Reamer (2006), relativamente às práticas profissionais dos pares é a questão da denúncia de colegas que apresentam más práticas de trabalho ou até mesmo a denúncia de um colega que está bastante desgastado e que tem de se afastar temporariamente das suas tarefas (Reamer, 2006, cit. in Brígido, 2011). Estas situações descritas pelo autor, não são, ainda assim expostas, nem referidas pelos trabalhadores do NIJ ao longo dos seus discursos.

Tabela 6

Dilemas éticos: Prescrito da organização Vs. Real da atividade

	Acolhimento institucional	Apoio técnico	Total Coding References (%)
Formação	2	2	15%
Gestão de prioridades	5	3	31%
Organização dos processos	1	2	12%
Recurso à viatura pessoal	6	5	42%

Nota: Analisado por Coding references

Pode-se verificar que o (3.3.3) *Recurso à viatura pessoal* é o dilema mais referido em ambas as áreas de atividade (42%). Com as limitações já referidas relativamente aos recursos fornecidos pela Segurança Social, os técnicos vêm-se obrigados a utilizar o seu próprio veículo para se deslocarem aos tribunais ou até para as visitas domiciliárias assumindo que podem correr alguns riscos. Ora, se não utilizarem o seu próprio veículo o processo fica atrasado e o superior interesse da criança pode ficar comprometido.

Segundo a Literatura existente, estes trabalhadores estão sujeitos, muitas das vezes, a serem perseguidos e ameaçados durante o tempo fora do trabalho. Esta perseguição pode ser feita pelos pais e familiares da criança que está prestes a ser retirada (Philippe, 2011).

“...eu penso para mim, o que me vai dar mais angústia ir no carro da instituição ou não ir? Eu às vezes penso assim: será mesmo muito importante ir? Vou-me sentir mal senão for? Então vou no meu carro ou arranjo forma de ir... é aquela forma do voluntariado não é? Sou voluntária no meu próprio trabalho e no meu próprio país, porque o meu país não me paga para aquilo que eu trabalho... não! De modo nenhum” (CDE_6).

“...temos muito esses tipos de dilemas que é temos que ir fazer uma diligência e portanto ou assumo a posição que não faço mas quem sai a perder é a família e a criança, ou vou no meu carro. É um dilema não é? mas esse eu tenho mais ou menos resolvido, porque quando é assim, vou no meu! Assumo os riscos, portanto esse dilema cheguei a achar que tinha esses dilemas, mas pronto continuo a ficar chateada, revoltada, manifesto sempre, mas depois acabo por ir no meu, mas não devia ser assim claro” (CDE_7).

Seguidamente, a (3.3.4) *Gestão de prioridades* é o dilema ético mais referido (31%). Os técnicos são confrontados variadas vezes com processos que deverão ser resolvidos com a máxima urgência. A problemática desta situação é quando existem inúmeros processos com o mesmo grau de urgência. Perante isto, os trabalhadores têm que assumir arbitragens para definir quais os processos que vão ter prioridade face a todos os outros casos titulados como urgentes.

“Agora eu penso para mim, em vez de me preocupar com os casos do tribunal e com aquilo que o chefe mandou, eu tento distinguir o que é verdadeiramente importante de acordo com o meu critério de prioridades e o que é prioritário para mim, é a situação em si! A urgência daquela situação, a importância daquela situação, não porque o meu chefe disse ou porque o tribunal quer, mas a especificidade da situação. Eu defino as minhas próprias prioridades e isso faz-me sentir bem comigo própria. Porque eu estou a fazer isto não porque o meu chefe mandou, nem porque o tribunal quer, mas porque da minha avaliação isto é mesmo muito importante” (CDE_6).

“... isso é uma questão muito difícil de gerir... às vezes dentro da urgência devemos priorizar aquela que achamos que haverá maiores indicadores de perigo, não é? Já nem é tanto o risco, porque o risco há nas duas, não é? Às vezes consegues, outras vezes não porque os casos não têm tanta informação elucidativa, mas efetivamente tem que se tentar priorizar a idade das crianças; a tipologia da sinalização; e o tipo de suporte que a criança tem. Quando temos acesso a esse tipo de informações, o problema é que às vezes não temos, não é?” (CDE_3).

Para terminar, após estes dois dilemas éticos maioritariamente referidos pelos participantes, surge uma terceira situação igualmente referida, nomeadamente, a questão da participação em (3.3.1) *Formações* (15%). Ora, por um lado, a participação nas formações é essencial para adquirirem mais conhecimentos e para refletirem sobre os casos que têm em mãos. Mas por outro lado, se participarem nas formações, vão ficar com o trabalho atrasado, aumentando o volume de trabalho cada vez mais. Esta opção entre participar ou não participar é para os trabalhadores do NIJ um dilema ético.

“Eu sinto-me muito dividida entre responder às solicitações e fazer o acompanhamento dos processos e depois ainda ter tempo para ir às formações que eu também gostava. Mas depois se eu for à formação, fica-me o trabalho todo em atraso e depois tem que haver uma grande gestão! Às vezes prefiro não ir, porque vou fazer as coisas e sinto-me mais aliviada, mas também sei que em termos profissionais e pessoais me prejudico por não fazer formação! Mas se fizer o trabalho, reduz-me um bocadinho a ansiedade!” (CDE_2).

A participação em formações é essencial pois, segundo Peixoto e Reis (2010), se os trabalhadores não tiverem formação adequada e necessária e se o tempo para a tomada de decisão não for o suficiente, ao estarem perante os problemas e dilemas éticos, normalmente os trabalhadores irão basear-se nos seus valores pessoais para fazerem escolhas.

Além disso, mesmo parecendo contraditório, a literatura revela que os trabalhadores sociais ao serem constantemente confrontados com novos desafios na sua prática profissional referem a necessidade de apostar na formação contínua, pois assim podem preservar e manter algum controlo sobre o seu trabalho (Philippe, 2008).

Tabela 7

Dilemas éticos: Público-alvo de intervenção

	Acolhimento institucional	Apoio técnico	Total Coding References (%)
Confidencialidade	6	4	27%
Conhecimento dos casos	2	0	5%
Decisões do tribunal	1	4	14%
Elaboração dos relatórios	0	3	8%
Ser maior de idade	2	0	5%
Tomada de decisão	4	3	19%
Conflitos de interesses			
Instituição Vs. Criança	2	1	8%
Pais Vs. Criança	2	3	14%

Nota: Analisado por Coding references

Relativamente aos dilemas éticos presentes na intervenção com o público-alvo, pode-se salientar a (3.4.1) *Confidencialidade*; a (3.4.7) *Tomada de decisão*; as (3.4.3) *Decisões do tribunal* e por fim, o conflito de interesse (3.4.2.2) *Pais Vs. Criança*.

Quanto à (3.4.1) *Confidencialidade*, existem situações onde os técnicos têm que ponderar as informações a transmitir ao tribunal, uma vez que os dados transmitidos poderão tornar-se públicos. Outra situação será quando os jovens ou até crianças estão a descrever situações graves onde os técnicos não poderão guardar confidencialidade, pois a situação coloca em risco a vida daquela criança ou jovem. Sabe-se que o trabalhador não deverá revelar a ninguém a informação recolhida, mas nem sempre será fácil ou até mesmo possível para estes trabalhadores porque serão obrigados a quebrar a confidencialidade para assegurar a proteção ou para beneficiar uma criança ou jovem devido a ordens superiores como é o caso do tribunal. Estes serão ainda obrigados a quebrar a confidencialidade durante a supervisão ou aconselhamento com os seus colegas. A quebra da confidencialidade pode trazer consequências negativas para a relação do utente com o profissional. Este utente poderá não confiar, a partir daquele momento no profissional (Reamer, 2001, cit. in Brígido, 2011). Tudo isto é visível nos discursos dos participantes desta investigação.

“Há a questão ética com os mais novos ou até com as famílias do que nós devemos transmitir para o tribunal. Os processos dos tribunais são reservados mas ainda sendo reservados têm, por exemplo, podem ter a consulta da outra parte, portanto...vamos imaginar... algum sobre doenças das pessoas, algum sobre a vida das pessoas... há sempre esta seleção que nós tentamos fazer do que é que interessa para o tribunal? Uma coisa é o que as pessoas dizem outra coisa é o que devemos informar o tribunal. A questão de que nós não somos agentes sociais, simplesmente nós somos assessores do tribunal e portanto se alguém nos conta alguma coisa nós temos que transmitir isto ao tribunal e se isso é relevante para o processo, mas por outro lado, aquela pessoa confiou em nós contou-nos aquilo, abriu-se connosco. Por um lado, dizemos que tem que confiar em nós que se deve de abrir connosco mas, por outro lado, não temos que lhes dizer que tudo o que nos disser e o que for mais relevante tem que seguir para tribunal” (CDE_4).

“...e por vezes os relatos dos jovens e das nossas crianças vão contra aquilo que é suposto não é? Daquilo que é de esperar e gerir isto, é muito difícil, quando um jovem me conta determinada situação que aconteceu em acolhimento institucional pede que não conte isto, pede-me segredo, pede que fique entre nós. Eu não posso, e digo isto às crianças e jovens tentando que ele perceba, eu não posso. O que contaste é muito importante e relevante e digo: manter entre nós o que disseste, mas sabes que o meu trabalho é garantir que tenhas uma maior qualidade de vida no local onde estás e vai haver coisas que temos que partilhar! Logo

por aí é uma entreve e é logo uma dificuldade de gerir isto porque as crianças e jovens começam a perceber isto e depois não partilham comigo, porque sabem que vou ter que partilhar com a instituição” (CDE_5).

Quanto à (3.4.7) *Tomada de decisão*, este é também um dilema ético que atravessa a atividade de trabalho destes profissionais. Todos os dilemas éticos exigem uma tomada de decisão sobre o caminho a seguir e as opções a tomar. O importante será perceber como é que estes técnicos tomam as suas decisões e como percebem que os caminhos que escolheram são os mais corretos e os mais adequados.

“...pesar os prós e os contras... essa luta por vezes é angustiante, muito angustiante e há situações, não digo que são todas...mas há muitas situações que implicam decisões que vão mudar a vida daquelas pessoas...” (CDE_8).

“ ...é que às vezes há situações que não têm solução boa em que a vida dos miúdos está condicionada e que qualquer coisa que se lhe possa propor sabemos que não tem bom prognóstico e também é complicado e causa-nos dilemas saber que para aquela criança ou jovem não temos solução mais indicada, portanto! Às vezes é a dúvida entre ficar na família ou ser acolhido... nós sabemos que na família ele não está bem e depois pensamos no sistema que temos institucional e sabemos que também tem muitas carências e falhas e que não é bom... e portanto nós temos dilemas desses, ou seja, o que é melhor para ele sabendo que nenhuma das opções é suficientemente boa” (CDE_7).

Um outro dilema ético que se torna saliente são as (3.4.3) *Decisões do Tribunal* face aos processos trabalhados pelos técnicos. Muitas vezes os tribunais não concordam com as decisões propostas pelos técnicos e propõe novas decisões. Para estes técnicos estas situações são verdadeiros dilemas éticos pois não sabem como agir e o que fazer após a decisão decretada pelo tribunal, mesmo tendo consciência que a decisão tomada pelo Tribunal poderá não ser mais adequada.

“O tribunal deu a ultima palavra e estava decidido, não havia mais nada a fazer. O dilema é o que agora nós fazemos? Será que ainda devemos ou acatamos a decisão, ou se devemos ainda fazer ver, não é? Ou que não pode ser assim... mas são questões complicadas não é?; Nós temos muitos problemas que é quando o tribunal não concorda com o que nós propomos e é difícil de gerir pois sabemos que as últimas decisões são do juiz no tribunal. Mas ainda hoje a minha colega me falava do caso de umas crianças pequeninas em perigo que tinham de ser afastadas e o juiz, portanto a nossa proposta era de acolhimento institucional e depois iriam para a família alargada, mas os pais mudaram todos os factos e as condições de vida já estavam um bocadinho alteradas, embora a técnica soubesse que a mudança de casa não ia

resolver o problema, porque a mãe tem falta de competências, e num instante a casa vai ficar como estava, mas o juiz disse que não haviam provas para que as crianças fossem afastadas dos pais e decretou uma medida para a criança ficar junto dos pais. E a colega fica ali num dilema que é... mas eu não digo nada a seguir, engulo e aceito ou o que faço, não é? Mas é difícil e sabemos como é que é!” (CDE_7).

Para finalizar, será de referir ainda a existência de um outro dilema ético que passa pelos conflitos de interesses (3.4.2.2) *Pais Vs. Criança*. Muitas vezes os interesses da criança não coincidem com os interesses da criança. Por exemplo, “*por vezes o superior interesse dos pais é que aquela criança permanecesse na instituição e eles pudessem ir lá vê-la quando quisessem. Mas o superior interesse da criança não é esse... nós temos muitas vezes que lutar um bocado por isto porque a lei ainda dá muitos direitos aos pais, não é? À família e aos pais biológicos, porque para alguns juízes o que é de sangue é que tem de ser, nasceu ali... os laços de sangue tem muita importância para alguns juízes. Para outros já percebem que a criança tem que ser vista de uma forma mais autónoma e os seus pais não conseguem dar-lhe as condições que eles têm direito” (CDE_4).* Como refere Salhi (2008), uma das questões éticas que mais ocorre nesta atividade de trabalho é a planificação da intervenção junto das crianças. Esta intervenção no menor pode ser realizada no seu meio natural de vida e não separar a sua família, ou então, planejar uma intervenção em que a criança é retirada aos seus pais. Ora, a tomada de decisão por uma destas opções existentes levanta um dilema ético a estes profissionais: por um lado, a intervenção deverá ser centrada na proteção da criança, mesmo que seus pais sejam contra. Mas por outro lado, deverá privilegiar-se uma intervenção em que o menor permaneça no seu meio natural de vida. Segundo o estudo deste autor, este é um dilema que normalmente os trabalhadores revolvem agindo sempre segundo o superior interesse da criança como valor absoluto.

Com toda esta análise acerca dos dilemas éticos que atravessam a atividade profissional dos técnicos do NIJ, pode-se afirmar que os dilemas ocorrem quando os trabalhadores têm que fazer escolhas perante duas ou mais direções éticas pertinentes, mas contraditórias, ou então, quando todas essas direções resultam em consequências indesejadas para uma ou mais pessoas (Dolgoff et al. 2005, cit. in Brígido, 2011). Ora, perante este processo (marcado por avanços e recuos), os técnicos realizam a sua atividade profissional em função das orientações que têm para o exercício da sua atividade, mas muito também em função da sua própria experiência e do que consideram como o mais adequado, na intervenção caso a caso (Magalhães, 2005). Para além disso, segundo Brígido (2011), os trabalhadores terão que encontrar estratégias para uma melhor resolução dos problemas e dilemas éticos, uma vez que tudo isto provoca desconforto, desgaste físico e psicológico.

Na seguinte questão de investigação, dar-se-á visibilidade às diferentes estratégias utilizadas pelos técnicos durante a sua atividade de trabalho, de forma a resolver ou a diminuir o confronto com as situações éticas.

Questão de Investigação 3: Que estratégias são empreendidas pelos trabalhadores do NIJ no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta?

Para analisar as estratégias utilizadas no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos da atividade de trabalho destes trabalhadores do NIJ utilizou-se a categoria de primeira ordem **(4) Estratégias desenvolvidas**, tendo-se conseguido verificar as estratégias mais utilizadas pelos trabalhadores ao longo da sua prática profissional, e face aos discursos analisados, foi possível agrupar os dados em três partes diferentes. Por um lado, tem-se os *(4.1) Instrumentos de referências*, que servem de guião, utilizados pelos trabalhadores para atenuar o confronto com os dilemas éticos; depois tem-se as *(4.2) Estratégias coletivas de apoio* e as *(4.3) Estratégias individuais* utilizadas pelos participantes. Nesta fase será pertinente analisar cada grupo separadamente para melhor dar visibilidade às estratégias utilizadas pelos participantes ao longo da execução da sua atividade de trabalho.

Tabela 8

Estratégias empreendidas: Instrumentos de Referência

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding references (%)
Manual técnico SS	1	1	1	5	2	0	1	1	27%
Superior interesse da criança	0	1	0	3	0	2	0	1	16%
Códigos de ética por profissão	1	0	1	1	0	1	0	0	9%
Lei 147_99	1	0	0	0	0	0	0	0	2%
Desvantagens									
Cessaçãõ repentina dos benefícios da lei	1	0	1	0	2	0	0	0	9%
Consentimento dos pais	0	0	0	1	0	0	0	0	2%
Igual para todos	0	1	1	0	0	0	0	1	7%
Não dá resposta para todas as situações	0	0	0	2	1	0	1	0	9%
Recursos para executar a lei	0	0	1	0	0	1	0	0	4%
Vantagens									
Abertura de processos	0	0	0	1	0	1	0	0	4%
Baliza	0	0	0	2	1	1	0	0	9%
Retirada de crianças	0	0	0	1	0	0	0	0	2%

Nota: Analisado por *Coding references*

Como se pode constatar na Tabela acima apresentada, um dos instrumentos de referência mais utilizados para colmatar alguns dilemas éticos é o (4.1.1) *Manual Técnico SS*. Este Manual Técnico da Segurança Social “*vai dando dicas e orientações no sentido em que as pessoas procedam de forma a não ultrapassar regras básicas porque um técnico que vai a uma instituição com um mandato do tribunal ou que vai a casa de uma família com um mandato do tribunal leva um poder, não é? E a forma como se usa esse poder tem que ser muito bem medido e pensado!*” (CDE_4). Além disso, o Manual Técnico “*regula e orienta essas questões metodológicas e éticas*” (CDE_5). No entanto, muitos técnicos acabam por não o consultar uma vez que a falta de tempo e o volume processual são bem visíveis.

“*...nós podemos ler mas na prática não dá para fazer, não é? Nem dá para intervir de acordo porque o volume processual não permite, não é? Não dá para o seguir: primeiro avaliação diagnóstica depois o processo de relatórios...*” (CDE_2).

É também visível a referência ao (4.1.4) *Superior interesse da criança*. Quando um técnico necessita de tomar determinadas decisões face a um caso, este tenta sempre que a decisão seja baseada naquilo que poderá atender ao superior interesse da criança, pois este será “*o princípio norteador do nosso trabalho*” (CDE_4). Será importante salientar agora uma definição deste conceito que um dos trabalhadores foi revelado ao longo do seu discurso e que mostra realmente a importância desta noção na sua atividade de trabalho.

“*...o seu superior interesse então é o direito a ter outras possibilidades... mas o superior interesse da criança é símbolo e o nosso princípio orientador, isto quer no trabalho com as crianças na decisão dos seus projetos de vida, quer no trabalho de qualificação das instituições*” (CDE_4).

Um outro instrumento utilizado pelos trabalhadores do NIJ é a (4.1.3) *Lei 147/99*. Esta Lei da proteção de crianças e jovens em risco deverá ser “*a nossa referência para intervir, mas que estamos todos os dias a olhar para ela, não estamos!*” (CDE_1). Importante é de referir que para os trabalhadores este instrumento tem aspetos que se tornam favoráveis à intervenção, permitindo colmatar alguns dilemas éticos, mas também apresenta algumas desvantagens. Quanto às (4.1.3.2) *Vantagens*, a Lei 147/99 permite a *abertura de um processo* ou seja, “*na abertura de um processo a lei determina em que situações se pode abrir um processo e quando há legitimidade para abrir um processo e isso é importante...*” (CDE_4). Para além disso, “*a lei ajuda-nos a focar e a tornar normativo. Porque muitas vezes é pela perceção, eu tive uma, o outro teve outra! E portanto a Lei vai objetivar o que é importante*” (CDE_6). Por fim, e não menos importante, “*a lei determina quando devemos retirar uma criança, embora o legislador*

tenha colocado termos em que às vezes cabe tudo ou muita coisa: riscos para a integridade física e de bem-estar, não é?” (CDE_4). E a partir daqui pode perceber-se que uma das (4.1.3.1) *desvantagens* da Lei é o facto de esta ser igual para as diversas situações e processos. Segundo os trabalhadores, “temos que olhar de forma diferente cada caso!” (CDE_2). Uma outra desvantagem é que a Lei “não consegue abranger todas as questões. Ela não abrange por exemplo, uma questão fundamental que é os nascituros que são as crianças que ainda não nasceram... que vão nascer e que estão na barriga, mas que vão nascer. A lei fala de crianças a partir dos zero anos de idade. E, portanto, não há lei que diga que as crianças têm direito de proteção tanto antes como depois do nascimento. Para mim é um buraco grande porque a partir de que já não é possível fazer uma interrupção voluntária da gravidez e a criança vai nascer. E há situações onde há grave negligência intrauterina” (CDE_5). Por fim, uma outra desvantagem bastante referida pelos trabalhadores é a (a) *Cessação repentina dos benefícios da Lei*, por exemplo, “nós agora estamos num dilema que até surgiu há pouco tempo que é um exemplo de como efetivamente tem que haver limites e patamares das coisas... no âmbito do acolhimento familiar, temos um caso de um jovem que vai fazer 24 anos e a lei diz que se ele estudar no ano escolar equivalente à faixa etária, que nós podemos mantê-lo em acolhimento familiar até aos 24 anos. Só que a partir do momento em que ele faz 24 anos, cessa e o problema é que o rapaz está no terceiro ano de arquitetura. Todos estes anos de investimento, numa medida de acolhimento familiar e agora por um ano ou ano e meio, nós vamos cessar porque a lei assim o obriga e ele vai ficar um ano e meio, que ainda não tem capacidade de autonomia, ele acaba quase por perder tudo o que está para trás, aquele investimento todo, não é? E é aqui que a lei não tem patamares...” (CDE_3).

Tabela 9

Estratégias empreendidas: Estratégias coletivas de apoio

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding References (%)
Discussão	1	1	2	2	1	1	4	0	50%
Open-space	0	0	1	0	0	1	1	0	12%
Supervisão	1	0	0	4	1	1	1	1	38%

Nota: Analisado por *Coding references*

Como é possível verificar, a estratégia coletiva de apoio mais referida pelos participantes é a (4.2.1) *Discussão* (50%). Todos os técnicos do NIJ têm a possibilidade de discutir os seus processos com a equipa de Apoio Técnico. Esta equipa é específica desta instituição. Não existe nenhuma outra estrutura da Segurança Social, no nosso país que apresente uma equipa assim organizada.

Segundo Dolgoff et al. (2005) alguns profissionais poderão ter oportunidade de consultar alguns colegas ou supervisores, ou até mesmo pensar nas possíveis opções existentes para solucionar o caso. Mas, na maioria das vezes, os profissionais têm que tomar decisões que convocam dimensões éticas sozinhos, mesmo as mais complexas, e sob constrangimento de tempo (cit. in Brígido, 2011).

“...no âmbito da nossa equipa de apoio técnico, tenta-se efetivamente fazer uma discussão com o técnico para vermos o que realmente... porque por vezes é realmente importante refletir, distanciar da situação, haver um outro olhar. Isso é muito muito importante e é isso que tem favorecido, haver este tempo para reflexão de casos com o apoio técnico...” (CDE_3).

“Poderes partilhar a tua experiência e a experiência dos teus colegas e nós temos aqui a equipa do apoio técnico que tem pessoas mais velhas, com mais maturidade... mas eu própria quando me chega um técnico com um caso que me deixa com dilemas vou partilhar com os meus colegas do apoio técnico e eu digo: - olhe vamos pensar melhor sobre isto! Não sei o que diga! Vamos refletir, vamos pensar! Vou falar com os colegas!” (CDE_7).

Uma outra estratégia coletiva de apoio é a (4.2.2) *Supervisão*. Com esta supervisão, tenta-se que os casos ou os relatórios elaborados com as decisões finais sejam lidos por técnicos que se apresentem “neutros” face ao processo. Isto com o objetivo de perceber se este leitor tem a mesma perceção do que o técnico que elaborou o relatório. Muitas das vezes a forma de escrever do técnico não é completamente evidente, levando o leitor externo a diferentes perceções sobre o caso em análise.

“Nós temos que sair do quadrado como muitas vezes dizemos, porque nós estamos muito focados e só vemos uma parte da realidade e a supervisão tem muito esse papel, ver o que está de forma e ver o que quem está por dentro não consegue ver. A supervisão de relatórios, quando falo de supervisão falo mesmo de supervisão externa. A supervisão interna de relatórios que nós fazemos, os meus colegas fazem e eu faço, tem precisamente também esse objetivo: ver de fora, não é? Às vezes as pessoas conhecem tão bem, tão bem a situação ou acham que conhecem tão bem, tão bem a situação que mesmo a forma como escrevem para o tribunal... quem vê de fora não tem a mesma perceção” (CDE_4).

Por fim, temos o (4.2.3) *Open-Space* como estratégia coletiva de apoio para ultrapassar as dificuldades encontradas face aos dilemas éticos. Anteriormente o Open-Space era visto pelos trabalhadores como um constrangimento espaço de trabalho, mas agora é visto de uma outra prespetiva. Este também pode passar por uma estratégia coletiva de apoio, pois segundo a opinião dos trabalhadores, trabalhar em open-space *“ajuda porque se uma colega tiver uma dúvida e as pessoas acabam por... isto também faz com que se defina aqui um padrão de*

comunicação. E ajuda-nos também, por exemplo, a uma colega que tenha um modo de falar com as famílias ou com as crianças e uma maneira menos convencional ou que nós achamos que seja menos adequada, isso rapidamente se ela está a ter uma conversa ou telefone atrás e eu estou a ouvir a conversa dela toda, e não estou a gostar da forma como ela está a falar, se calhar vou de uma forma indireta, também pode trazer problemas entre nós mas uniformiza. Às vezes achamos que no open-space ninguém está a ouvir as nossas conversas, mas está, e aquelas situações desadequadas e com o abuso de poder ou a utilização de linguagem menos adequada. Acho que o facto de trabalharmos em open-space faz com que as pessoas percebam que há linhas da forma como falamos para os outros, o respeito com que nos dirigimos aos outros e se o outro nos desrespeitar dizer que não vamos continuar a falar assim e dizer que se continuar vou ter que desligar o telefone. Acho que nós vamo-nos formando uns aos outros não é?” (CDE_6).

Tabela 10

Estratégias empreendidas: Estratégias individuais

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding References (%)
Abandono do posto de trabalho	0	1	0	0	0	2	0	2	14%
Arriscar	0	1	0	2	0	0	0	0	9%
Capa protetora	0	0	1	0	1	0	0	0	6%
Dar o seu melhor	0	0	0	1	4	3	0	0	22%
Encontrar um equilíbrio	0	0	0	0	0	1	0	0	3%
Esforço pessoal	0	0	0	0	0	5	0	0	14%
Experiência	0	1	0	1	0	2	0	0	11%
Não levar trabalho para casa	2	0	0	0	0	0	0	0	6%
Não trabalhar ao fim de semana	0	2	0	0	0	0	1	0	9%
Princípios pessoais	0	2	0	0	0	0	0	0	6%

Nota: Analisado por Coding references

Pode-se verificar que o (4.3.1) *Abandono do posto de trabalho*; (4.3.8) *Dar o seu melhor*; o (4.3.4) *Esforço pessoal* e a (4.3.6) *Experiência* são as estratégias individuais mais utilizadas pelos técnicos para colmatar os dilemas éticos encontrados.

Quanto ao (4.3.1) *Abandono do posto de trabalho*, esta estratégia é utilizada quando os trabalhadores já não aguentam mais a pressão e os ritmos de trabalho, estando saturados de todo o cenário vivido, e por isso, pedem para abandonar o posto de trabalho, passando para outra área de trabalho. Para além disto, a mudança e a rotatividade de tarefas é uma necessidade manifestada, uma vez que esta situação será favorável aos trabalhadores pois evitará o desgaste

físico e psicológico, fazendo com que os trabalhadores desempenhem a sua atividade próxima das suas representações de um “trabalho bem feito” e das políticas que envolvem práticas profissionais de acordo com os seus valores (Philippe, 2011).

“...estava num modo de vida sufocada angustiada, não estava a conseguir aguentar porque era demasiada pressão e eu tinha muitas dependências e eu gosto de fazer os relatórios bem feitos e com qualidade... não estava a conseguir dar resposta no prazo e...” (CDE_8).

Posto isto, verifica-se que para tentarem colmatar os dilemas éticos que ocorrem ao longo dos processos e para que estes interfiram o menos possível com a decisão final do caso, os técnicos tentam sempre (4.3.8) *Dar o seu melhor.*

“...fiz tudo o que devia ter feito. Dei tudo o que tinha, trabalhei o processo de forma rigorosa... mas muitas vezes eu digo: - dentro das condições que eu tinha e dos meios que tinha eu dei o meu melhor! Muitas vezes eu tenho que dizer isso e tenho que dizer isso a mim própria: - dentro dos recursos e meios que eu tinha dei o meu melhor!” (CDE_6).

Posto isto, os técnicos apresentam um (4.3.4) *Esforço pessoal.* Este esforço pessoal *“tem a ver com a consciência de que aquilo que nós fazemos aqui, a nossa dedicação não cai em “saco roto” e dá os seus frutos”; “As horas que eu dou a mais é também uma forma de eu reduzir o Burnout, reduzir o stress, sentir-me mais segura talvez... sai-me daqui do pêlo? Sai! A minha família não compreende muito bem, mas eu tento explicar-lhes é um pouco por aí! Mas sabe, depois era pior! Eu saía às cinco, mas ia furiosa para casa e toda stressada” (CDE_6).*

A (4.3.6) *Experiência* é outra estratégia individual utilizada *“porque dá-nos a lucidez, dá-nos uma maior capacidade para reformular os pedidos e não entrarmos em pânico” (CDE_6).* Ainda assim *“com o passar do tempo, à medida que nós também temos mais experiência, adquirimos mais competências em situações para lidar com o stress, com a angústia, às vezes é este sentimento de impotência de nós” (CDE_6).*

A situação destes trabalhadores sociais do NIJ pode revelar-se fonte de sofrimento e de desconforto, agravado por todo este cenário e agravado ainda pela inexistência de um espaço para a expressão das dificuldades que o trabalho coloca. Os trabalhadores fazem constantemente “uso de si” uma vez que esta situação quebra os ritmos das sequências habituais e antecipáveis da vida profissional. Posto isto, os trabalhadores do NIJ demonstram desconforto e insatisfação no trabalho sendo possível verificar que tudo isto comporta custos não negligenciáveis na vida destes trabalhadores (Durrive & Schwartz, 2008).

Questão de Investigação 4: Que efeitos comportam os dilemas e conflitos éticos a que estão expostos estes trabalhadores ao nível do trabalho, da saúde e bem-estar, e da vida pessoal?

Para analisar os efeitos sentidos pelo confronto com dilemas éticos na atividade de trabalho pelos trabalhadores do NIJ utilizou-se a categoria de primeira ordem **(5) Efeitos do trabalho**. A partir daí conseguiu-se verificar os efeitos e os impactos apresentados pelos trabalhadores ao longo da sua prática profissional.

Com os discursos existentes, foi possível agrupar os dados em três partes diferentes. Por um lado, tem-se os efeitos ao nível da (5.1) *Intervenção na vida das crianças*; ao nível da (5.2) *Saúde* e ao nível da (5.3) *Vida pessoal* dos trabalhadores. Nesta fase será pertinente analisar cada grupo separadamente para melhor dar visibilidade aos efeitos destes conflitos e dilemas éticos no trabalho.

Tabela 11

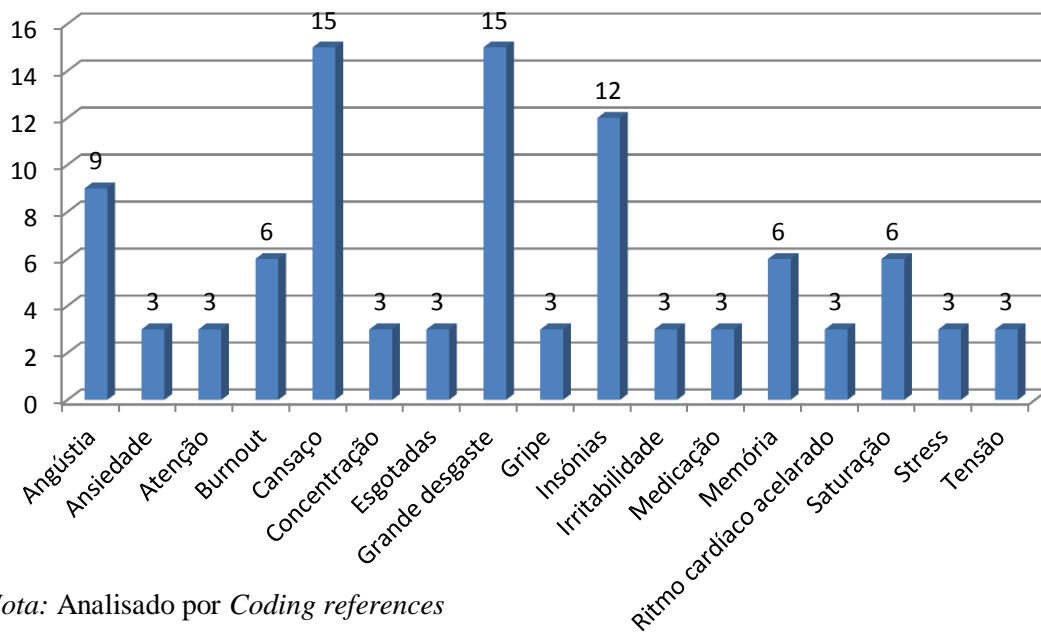
Efeitos do trabalho: Intervenção na vida da criança

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding References (%)
Desconhece o impacto	0	2	0	1	0	1	0	0	66%
Impacto a curto prazo	0	0	0	1	0	0	0	0	17%
Impacto a longo prazo	0	0	0	1	0	0	0	0	17%

Nota: Analisado por *Coding references*

Como se pode verificar através dos dados referidos na Tabela, o (5.1.3) *Desconhece o impacto* é o mais referido pelos participantes (66%). Ou seja, após a conclusão das medidas decretadas tanto pelos técnicos, bem como pelos Tribunais, e depois de terminado o processo, os trabalhadores referem que desconhecem o impacto que a sua proposta de intervenção tem na vida das crianças, e isto é entendido por si, como um conflito que se perpetua.

“Às vezes nem sempre podemos saber se aquela foi a melhor decisão. É mesmo assim, nós tentamos tomar a decisão e levar ao tribunal o que achamos que é a melhor decisão. Agora 100% de certeza nós não temos não é? Mas aquela angústia de saber será que sim ou que não fica sempre a bailar não é?” (CDE_6).



Nota: Analisado por Coding references

Figura 1

Efeitos do trabalho: Ao nível da Saúde

Como é visível, pela Figura 1, um grande leque de efeitos na saúde é representado nos discursos dos participantes, mesmo se este não é um tema abordado pela bibliografia nesta matéria estudada.

Pode-se dar ênfase a quatro efeitos na saúde que se apresentam mais referidos pelos participantes: (5.2.1) *Cansaço*; (5.2.8) *Grande desgaste*; (5.2.16) *Insónias*; e por fim a (5.2.5) *Angústia*. Quando ao (5.2.1) *Cansaço* pode-se verificar que “*é chegar ao final do dia e sentir que não tenho energia para outras situações!*” (CDE_2). Tudo se torna cansativo porque “*...às vezes estou a fazer o relatório... toca o telefone, pronto interrompe sempre! É cansativo...e o que mais me cansa é ver que as coisas não me saem das mãos! Ou estou a fazer o relatório e aparece uma urgência! Deixa-se aquilo e volta-se a pegar!*” (CDE_2).

Relativamente ao (5.2.8) *Grande desgaste*, pode-se concluir que esta é uma atividade de trabalho caracterizada pela existência de “*uma tarefa árdua e que é preciso estar sempre a lembrar porque é muito desgastante!*” (CDE_1). Os trabalhadores com o passar dos anos sentem-se desgastados, sem energia devido ao cansaço que sentem.

“*...tenho a sensação que isto desgasta e com o tempo sinto desgaste e sentimento de cansaço. Eu ainda sou nova e já me sinto muito cansada e muito desgastada e um cansaço que me tira energia, suga-nos muita energia. Porque trabalhamos muito mais do que as oito horas e o sábado e o domingo muitas vezes não chegam!*” (CDE_7).

Em consequência de todo este ritmo de trabalho e devido a todas as características que o trabalho impõe sobre os trabalhadores, estes acabam por declarar ter (5.2.16) *Insónias*.

“Neste momento estou com insónias e tem a ver com uma instituição que me está a dar água pelas barbas” (CDE_2).

“Mas isso é inevitável, acordo durante a noite e começo a pensar como vou resolver isto, como vou resolver aquilo. Que soluções encontro para aquele menino; agora aconteceu-me isto, mas depois tenho que propor qualquer coisa ao tribunal, mas o quê? Estou a fazer conclusão do relatório não sei o que vou colocar” (CDE_6).

Por fim, um dos efeitos ao nível da saúde/ bem-estar mais referidos pelos trabalhadores é a (5.2.5) *Angústia*. Os trabalhadores referem que as situações que vivenciam ao longo do seu trabalho acaba por lhes provocar angústia.

“Eu quero acreditar que não, mas este trabalho angustia-nos e dá-nos muito stress” (CDE_6).

Tabela 12

Efeitos do trabalho: Ao nível da Vida pessoal

	CDE_1	CDE_2	CDE_3	CDE_4	CDE_5	CDE_6	CDE_7	CDE_8	Total Coding References (%)
Família	2	1	0	0	0	0	0	3	50%
Pouca tolerância	0	1	0	0	0	0	1	0	17%
Trabalho em casa	1	0	0	0	1	1	1	0	33%

Nota: Analisado por Coding references

Ao nível dos efeitos na vida pessoal dos técnicos do NIJ, pode-se afirmar que toda esta situação de trabalho tem impacto na (5.3.2) *Família*; acabando por levar (5.3.3) *trabalho para casa* e ainda faz com que o trabalhador tenha (5.3.2) *Pouca tolerância* nas diversas situações da sua vida pessoal.

Quanto à (5.3.2) *Família*, este é o impacto ao nível da vida pessoal mais saliente nos discursos dos trabalhadores (50%). A conciliação família-trabalho acaba por ficar corrompida com o volume de trabalho e com todas exigências que o trabalho impõe aos trabalhadores.

“...se eu lhe disser que há uma coisa que também tem que ser feito que é ter também tempo para a nossa vida pessoal e com este trabalho eu, e sei que há outros colegas que fazem, tiramos muito da nossa vida pessoal e familiar, porque acabamos por dar sempre mais todos os dias e mesmo assim, é como o ditado: “é cavar na areia!” porque nós temos tanta coisa e depois não podemos dar uma resposta a correr não é? E nós temos que pensar no que temos

para fazer e na responsabilidade...”; “Mesmo na vida familiar foram períodos muito maus. Mas agora já consigo melhor fazer o corte” (CDE_1).

“...não vou dizer que o meu divórcio deveu-se a isso...mas ajudou, porque sou muito exigente comigo e o trabalho é de muita responsabilidade” (CDE_8).

Estas situações ocorrem porque os técnicos muitas vezes necessitam de levar (5.3.3) *Trabalho para casa* ou seja, “o meu trabalho está-me a prejudicar a minha vida pessoal... e isto pode trazer problemas complicados, não é? Isto é tão exigente que muitas vezes temos dilemas internos que é: eu vou para casa ou eu fico lá? É que eu também preciso de ter vida...” (CDE_7).

“...eu digo-lhe haviam situações em que andava durante o dia a recolher informações e depois de noite fazia os relatórios para de manhã ter tudo pronto” (CDE_1).

Para terminar, como consequência de todo este cenário, os trabalhadores acabam por ter (5.3.2) *Pouca tolerância* para diferentes situações da sua vida pessoal.

“Também agora pouco tolerância quando me contam situações de tragédia... lá em casa não consigo ouvir notícias trágicas, eu quero é que não me contem mais nada! Porque eu sinto a minha cabeça muito cheia de todas estas vidas complicadas” (CDE_7).

Para além disto, os trabalhadores referem que têm “*menos disponibilidade afetiva, emocional e mental para situações da vida pessoal!*” (CDE_2).

3. Implicações para a prática

Ao longo das entrevistas foi dada a oportunidade de os participantes sugerirem mudanças e intervenções necessárias a fazer no trabalho. Assim sendo, será de extrema importância dar visibilidade às suas necessidades e às mudanças que gostariam de ver implementadas num futuro próximo. É de citar que há nos participantes um sentimento de “falta de esperança” que algo possa vir a mudar no seu trabalho, acabando por referir: “*eu que já estou nesta área há sete anos, cansa ouvir: - está em curso; vai-se ver!*” (CDE_2).

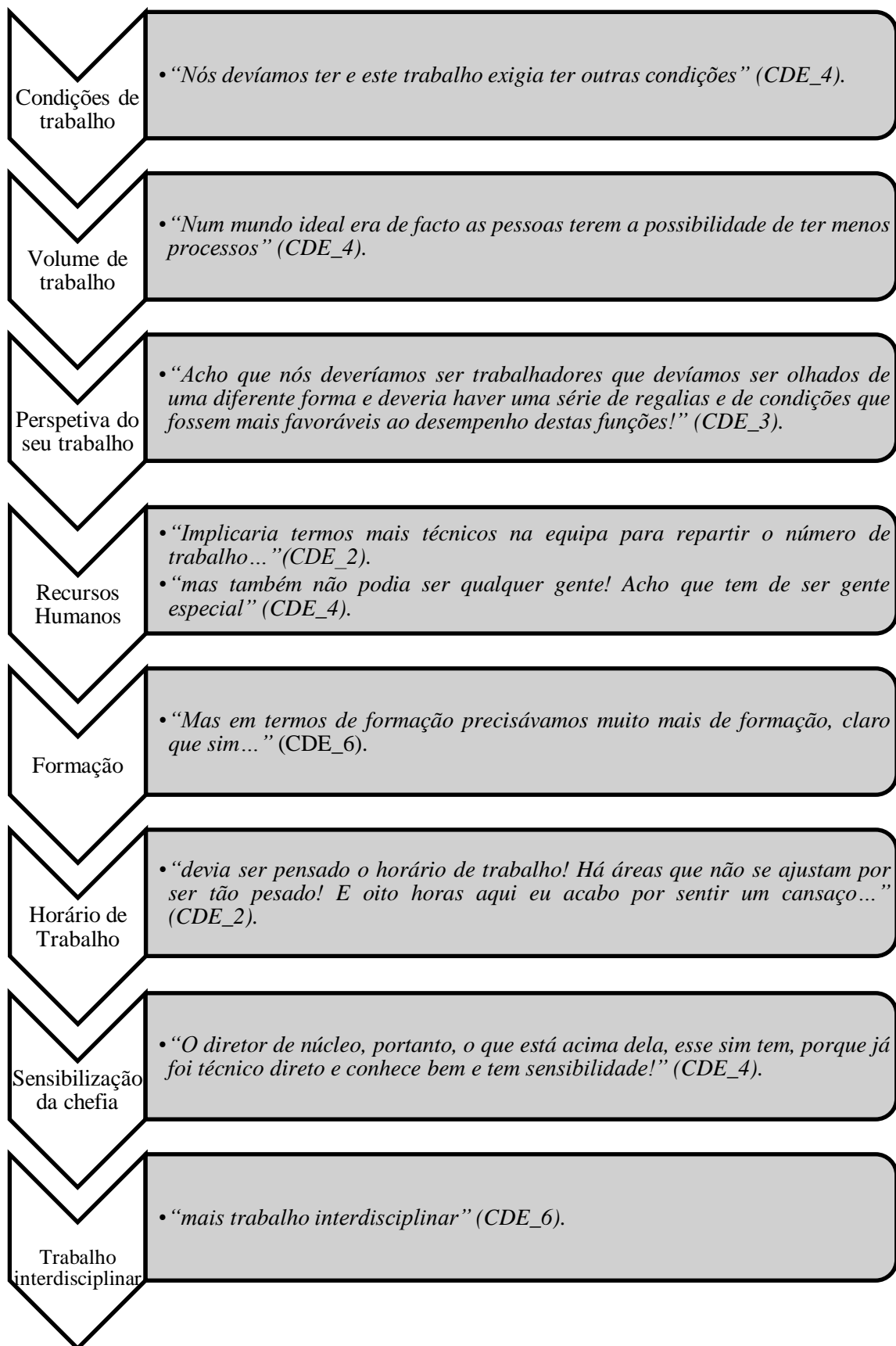


Figura 2

Propostas de intervenção sugeridas pelos Técnicos

Para além destas propostas sugeridas pelos trabalhadores, será importante deixar registado um conjunto de outras sugestões dadas por todos os trabalhadores do NIJ aquando da restituição dos primeiros dados da investigação, em meados de outubro do ano 2013. Algumas das intervenções sugeridas durante a restituição vão ao encontro das propostas referidas neste estudo, mas existem outras que não foram evidenciadas atualmente e que será importante ter em conta numa intervenção futura, como por exemplo:

Tabela 13

Outras propostas dadas pelos trabalhadores

Nas visitas domiciliárias irem, pelo menos, dois técnicos e não apenas um;
Integração de um serviço de medicina do trabalho;
Haver mais mobilidade de trabalhadores ou seja, rotatividade;
Dar visibilidade do trabalho junto de Ministério da Justiça;
Possibilidade de existir videoconferência com os tribunais.

Conclusão

No decurso deste trabalho, tornou-se evidente que a atividade dos trabalhadores do NIJ, pelo que constitui a especificidade mesmo do seu objeto de intervenção, confronta-os com dimensões éticas que fazem debate, na medida em que não é óbvia a melhor opção a assumir no contexto de cada situação concreta. Mas, as condições em que a atividade destes trabalhadores é exercida, acaba por potenciar as situações de conflito, que obrigam sempre a arbitragens e, não raras vezes, à responsabilização individual. As decisões tomadas e as escolhas feitas são, então, baseadas nas condições de trabalho e nos recursos de que dispõem os trabalhadores. E, por isso, o trabalho encontra a ética através dessas escolhas, dessas opções e dessas decisões a empreender quotidianamente, sendo estas estabelecidas em função das prioridades que traduzem os sistemas de valores e as exigências da atividade de cada técnico. Por esta razão, as mesmas condições de trabalho não são perspetivadas de forma uniforme entre os Técnicos, nem sempre da mesma forma por cada Técnico. Exemplo disso é a referência às condições físicas de atividade: o *open-space*, ora é tido como um constrangimento para a execução do trabalho, ora constitui uma vantagem na resolução de alguns dilemas éticos, uma vez que é favorável à discussão dos processos entre colegas. O ideal seria, então, disporem de salas de trabalho em formato *open-space*, mas com menos pessoas numa mesma sala. Isto permitiria reduzir o ruído no trabalho, mas continuaria a ser possível a discussão e o debate de casos no seio do coletivo de trabalho.

O mesmo acontece relativamente à formação. Por um lado, esta impõe-se muitas vezes como um conflito, pois obriga a uma ponderação entre a participação ou a permanência no local de trabalho, procurando dar resposta ao volume de trabalho percebido como superior à capacidade individual dos técnicos. Mas, por outro lado, os discursos destes trabalhadores reforçam também a importância que a formação tem na resolução de problemas concretos do seu dia-a-dia de trabalho. Perante isto, seria pertinente que a instituição assegurasse os custos, pelo menos, das formações mais importantes e essenciais ao enriquecimento profissional dos trabalhadores.

A constante confrontação com este tipo de situações ao longo da atividade de trabalho deixa os seus efeitos ao nível da saúde e bem-estar, bem como ao nível da vida pessoal e familiar destes profissionais. Assim sendo, a sua situação de trabalho pode revelar-se fonte de sofrimento, agravado pela inexistência de um espaço para a expressão das dificuldades que o trabalho coloca. Os trabalhadores têm de “fazer uso de si”, uma vez que esta situação quebra os ritmos das sequências habituais e antecipáveis da vida profissional (Durrive & Schwartz, 2008). Perante tudo isto, será fundamental que este estudo contribua para revelar as exigências que se colocam no exercício desta atividade profissional, na expectativa de num futuro próximo, estes Técnicos verem transformadas as suas condições de trabalho e, conseqüentemente, a redução

dos dilemas éticos a que se veem confrontados, que numa conjuntura adversa como a que caracteriza o momento atual, só terá tendência a agravar-se.

Referências Bibliográficas

- Andrade, C. (2001). Segurança Social e distribuição do rendimento. *Gestão e desenvolvimento*, (10), 261-292.
- Banks, S. (1998). Codes of Ethics and Ethical Conduct: A View From the Caring Professions, *Public. Money & Management*, 18(1), 27-30. Doi:10.1111/1467-9302.00101.
- Banks, S. (2008). *Ética Prática para as profissões do trabalho social*. Porto: Porto Editora.
- Banks, S., & Williams R. (2005). Accounting for Ethical Difficulties in Social Welfare Work: Issues, Problems and Dilemmas. *British Journal of social work*, 35, 1005-1022. Doi: 10.1093/bjsw/bch199.
- Barbin, L. (2004). *Análise de conteúdo*. Lisboa. Edição70.
- Branco, F. (2009). Assistentes sociais e profissões em Portugal: notas sobre um itinerário de pesquisa. *Locus Soci@l*, (2), 7-19.
- Brígido, P. (2011). *Intervenção do Serviço Social com Crianças e Jovens em Risco-Ética e Prática Profissional* (Dissertação de mestrado publicada). Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa. Instituto Universitário de Lisboa, Portugal.
- Castel, R. (2012). Devir do Estado Providência e Trabalho Social. *Locus Soci@l*, (4), 7-21.
- Chopart, J. (2003). *Os novos desafios do trabalho social: dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto Editora.
- Clot, Y. (2006). *A função psicológica do trabalho*. Brasil: Editora Vozes.
- Cunha, L. (2012). *Mobilidades, territórios e serviços públicos: debates sobre o interesse coletivo à margem do paradigma de uma sociedade móvel*. (Tese de doutoramento publicada). Faculdade de psicologia e ciências da educação do Porto. Porto, Portugal.
- Davezies, P. (2012). Enjeux, difficultés et modalités de l'expression sur le travail : point de vue de la clinique médicale du travail. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 14(2). Consultado em: <http://pistes.revues.org/2566>.

Demaegdt, C. (2012). *Apport de la clinique du travail à l'anthropologie psychanalytique du sens moral-vers une théorie psychanalytique de l'action*. (Tese de douturamento publicado). École doctorale Abbé Gregoire, Centre de Recherche sur le Travail et le Développement. Equipe Psychodynamique du Travail et de l'Action.

Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of qualitative research*. 1-17. Thousand Oaks: Sage Publications.

Durrive, L., & Schwartz, Y. (2008). Revisões de temas. *Laboreal*, (1), 23-28.

Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo*. São Paulo: Editora Edgard Blucher.

Janesick, V. (1994). The dance of qualitative research design: Methaphor, methodolatry, and meaning. In N. Denzin & Y. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*, 209-219. Thousand Oaks: Sage Publications.

Lacomblez, M. Santos, M., & Vasconcelos, R. (1999). *A contribuição da Psicologia do Trabalho num projecto de melhoria das condições de desempenho da actividade profissional*. IV Simpósio sobre comportamento organizacional da Associação Portuguesa de Psicologia. Coimbra, Portugal.

Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (2008). *Investigação Qualitativa* (3ª ed.). Lisboa: Instituto Piaget.

Magalhães, T. (2005). *Maus tratos em crianças e jovens*. Coimbra: Quarteto.

Mota, C., & Matos, P (2008). Adolescência e institucionalização numa perspetiva de vinculação. *Psicologia & Sociedades*, 20(3), 367-377.

Mozzato, A., & Grzybovski, D. (2011). Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial & desafios. *ANPAD*, 15(4), 731-747.

Parent, P. (1999). Les interventions auprès de familles. Questions éthiques soulevées au sein des pratiques. *Les Cahiers de l'Actif*, 276-277.

Peixoto, M., & Reis, J. (2010). Reflexão ética e exercício profissional do assistente social na contemporaneidade: uma análise contextualizada na seccional de Uberlândia-conselho regional de serviço social. *Revista da Católica*, 2(3), 287-296.

Philippe, M. (2008). L'intensification du travail : une atteinte à l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations Sociales*, 159-182.

Philippe, M. (2011). De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux. *Informations Sociales*, (167), 123-130.

Reis, V. (2009). *Crianças e jovens em risco: Contributos para a organização de critérios de avaliação de fatores de risco*. (Tese de doutoramento publicada). Faculdade de psicologia e ciências da educação de Coimbra. Coimbra, Portugal.

Salhi, N. (2008). Dilemmes en protection de l'enfance: les dimensions éthiques des suivis em AEMO judiciaires. *Vie Sociales*, (2), 65-73.

Schwartz, Y. (Ed.) (1997). *Reconnaissances du Travail. Pour une approche ergologique*. Paris, France: PUF.

Schwartz, Y. (2001). Intervenção, experiência e produção de saberes. *Revista serviço social & Saúde*, 12 (10), 19-43.

Segurança Social, I.P., (2012). Consultado em : <http://www4.seg-social.pt/objectivos-e-principios>. [Consultado em 28/10/2013].

Anexos

Anexo 1 - Consentimento Informado

“Conflitos e dilemas éticos no trabalho social: uma análise sobre o trabalho dos técnicos de infância e juventude da segurança social”

Este estudo enquadra-se no âmbito da dissertação de mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, que será apresentada na Universidade Católica Portuguesa para obtenção do grau de Mestre em Psicologia, pela aluna Ana Inês Cardoso.

Tendo em vista um melhor conhecimento da atividade real de trabalho dos Técnicos que exercem atividade no Núcleo de infância e Juventude da Segurança Social, solicita-se a sua participação nas entrevistas que serão realizadas. Estas entrevistas visam aprofundar situações de conflito e de confronto com dilemas éticos no trabalho, privilegiando o ponto de vista de cada trabalhador sobre o vivido na sua atividade profissional.

A participação na entrevista tem uma duração aproximada de 40 minutos.

Após o tratamento dos dados e da sua análise, os resultados obtidos serão alvo de restituição junto dos participantes envolvidos nesta pesquisa.

Caso recuse participar, tal decisão não lhe trará quaisquer benefícios ou prejuízos.

Este trabalho de investigação será supervisionado pela Professora Doutora Liliana Cunha, docente da Faculdade de Educação e Psicologia, da Católica Porto. Toda a informação recolhida será mantida sob anonimato e confidencialidade.

Obrigada pela sua colaboração.

Para mais esclarecimentos, por favor, contactar: Ana Inês Cardoso; acardoso91@hotmail.com

“Declaro que tomei conhecimento dos objetivos do estudo. Fui informado/a de todos os aspetos que considero importantes e tive a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas sobre a investigação. Participo de forma voluntária e fui informado/a de que a minha participação, ou recusa em participar, não traria quaisquer benefícios ou prejuízos para mim.”

Participante

Assinatura _____

Data ____ / ____ / ____

Anexo 2 - Caraterização Sociodemográfica

Data da Entrevista:

Nome do Ficheiro Áudio:

Código atribuído ao participante:

Nome do Participante:

Idade:

Género:

Habilitações Literárias:

Naturalidade:

Estado Civil:

Número de filho:

Função:

Antiguidade na instituição:

Observações:

--

Anexo 3 - Sistema de Categorias | Geral

Dilemas éticos no trabalho

1) *Caraterização do trabalho*

- 1.1 Caraterísticas dos jovens
- 1.2 Instituição de acolhimento
- 1.3 Complexidade dos casos
- 1.4 Rapidez da intervenção
 - 1.4.1 Tempo escasso
- 1.5 Imprevisibilidade

2) *Condições de trabalho*

- 2.1 Volume de trabalho
- 2.2 Falta de recursos
 - 2.2.1 Constrangimento espaço de trabalho
 - 2.2.2 Transportes
- 2.3 Tribunais
 - 2.3.1 Ameaça de multas
 - 2.3.2 Humilhação
- 2.4 Condições físicas

3) *Tipos de dilemas*

- 3.1 Identificação com história pessoal Vs. Caso em análise
 - 3.1.2 Maternidade
- 3.2 Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios
 - 3.2.1 Perspetivas diferentes
 - 3.2.2 Interferência da atividade dos outros
- 3.3 Prescrito da organização Vs. Real da atividade
 - 3.3.1 Formação
 - 3.3.2 Organização dos processos
 - 3.3.3 Recurso à viatura pessoal
 - 3.3.4 Gestão de prioridades
- 3.4 Público-alvo de intervenção
 - 3.4.1 Confidencialidade
 - 3.4.2 Conflitos de interesses
 - 3.4.2.1 Instituição Vs. Criança
 - 3.4.2.2 Pais Vs. Criança
 - 3.4.3 Decisões do tribunal
 - 3.4.4 Elaboração dos relatórios
 - 3.4.5 Conhecimento dos casos
 - 3.4.6 Ser maior de idade
 - 3.4.7 Tomada de decisão

4) Estratégias desenvolvidas

4.1 Instrumentos de referência

4.1.1 Manual técnico SS

4.1.2 Código de ética por profissão

4.1.3 Lei 147/99

4.1.3.1 Desvantagens

a) Cessaçãõ repentina dos benefícios da lei

b) Consentimento dos pais

c) Igual para todos

d) Não dá resposta para todas as situações

e) Recursos para executar a lei

4.1.3.2 Vantagens

a) Abertura de processos

b) Baliza

c) Retirada de crianças

4.1.4 Superior interesse da criança

4.2 Estratégias coletivas de apoio

4.2.1 Discussão

4.2.2 Supervisão

4.2.3 Open-space

4.3 Estratégias individuais

4.3.1 Abandono do posto de trabalho

4.3.2 Arriscar

4.3.3 Capa protetora

4.3.4 Esforço pessoal

4.3.5 Encontrar equilíbrio

4.3.6 Experiência

4.3.7 Princípios pessoais

4.3.8 Dar o seu melhor

4.3.9 Não levar trabalho para casa

4.3.10 Não trabalhar ao fim de semana

5) Efeitos do trabalho

5.1 Intervenção na vida da criança

5.1.1 Impactos a curto prazo

5.1.2 Impactos a longo prazo

5.1.3 Desconhece o impacto

5.2 Ao nível da saúde

5.2.1 Cansaço

5.2.2 Gripe

5.2.3 Medicação

5.2.4 Ritmo cardíaco acelerado

5.2.5 Angústia

5.2.6 Ansiedade

5.2.7 Burnout

- 5.2.8 Grande desgaste
- 5.2.9 Irritabilidade
- 5.2.10 Saturação
- 5.2.11 Stress
- 5.2.12 Tensão
- 5.2.13 Atenção
- 5.2.14 Concentração
- 5.2.15 Esgotadas
- 5.2.16 Insónias
- 5.2.17 Memória

5.3 Ao nível da vida pessoal

- 5.3.1 Família
- 5.3.2 Pouca tolerância
- 5.3.3 Trabalho em casa

6) Proposta de intervenção

- 6.1 Falta de esperança
- 6.2 Recursos Humanos
- 6.3 Formação
- 6.4 Horário de trabalho
- 6.5 Volume de trabalho
- 6.6 Perspetivas do seu trabalho
- 6.7 Sensibilização da chefia
- 6.8 Trabalho interdisciplinar
- 6.9 Condições de trabalho

Anexo 4 - Sistema Integral de Categoria

SISTEMA DE CATEGORIAS

Dilemas éticos no trabalho		Aqui categorização de todas as referências relativamente a diversas situações de dilemas éticos que os trabalhadores sentem ao longo da sua atividade de trabalho.			
1) Caraterização do trabalho		Aqui pode encontrar-se a categorização de todas as referências que dizem respeito à caraterização do trabalho, desde as caraterísticas dos jovens; instituições de acolhimento; complexidade dos casos, a rapidez da intervenção e o respetivo tempo escasso.			
Código	Denominação	Descrição	Excertos exemplificativos	Nº Sources	Nº Referências
1.1	Caraterísticas dos jovens	Aqui concentram-se as referências relativamente às caraterísticas dos jovens. Este é uma das caraterísticas do trabalho dos técnicos.	<i>“É a uma tarefa árdua e que é preciso estar sempre a lembrar porque é muito desgastante, desde jovens muito desafiantes que são vítimas de todo este percurso que tiveram” (CDE_1).</i>	1	2
1.2	Instituições de acolhimento	Surge aqui, a categorização de todas as referências sobre as instituições de acolhimento, sendo esta uma das caraterísticas do trabalho desenvolvidos pelos técnicos.	<i>“E eu acho que trabalhar com crianças é por vezes mais fácil do que com os adultos! As instituições são uma grande força de bloqueio!” (CDE_2).</i>	2	3
1.3	Complexidade dos casos	Aqui inserem-se as referências sobre a complexidade dos casos que, para os trabalhadores é mais uma das caraterísticas do seu trabalho.	<i>“ portanto, é uma imensidão de coisas e todas ao mesmo tempo porque nós vamos discutir os casos e muitas vezes não conseguimos cumprir a agenda porque encontram-se vários constrangimentos que vão emergir e depois é uma realidade muito dinâmica... porque todos os casos que temos em instituições são situações muito complexas! É muito</i>	1	1

			<i>exigente para os técnicos que lá estão diariamente como a equipa educativa e geral. Portanto a primeira tarefa é não desistir não é?” (CDE_1).</i>		
1.4	Rapidez da intervenção	Aqui surgem as referências que dizem respeito à necessidade de haver uma intervenção rápida, sendo esta considerada um constrangimento para os trabalhadores.	<i>“principalmente no acolhimento institucional, eu também trabalho com centros de acolhimentos temporários de crianças muito pequeninas e o nosso drama é esse: é sermos muito rápidos, mas tentarmos fazer uma intervenção, por exemplo, para um bebé que está em acolhimento institucional, nós dizemos um mês que equivale a um ano na vida de um adulto. Portanto nós sabemos que temos que ser rápidos e eficazes. Não basta ser eficaz, mas também temos que ser rápidos, portanto, esta dupla preocupação não é?” (CDE_6).</i>	1	1
1.4.1	Tempo escasso	Aqui insere-se todas as referências relativamente à escassez de tempo para a realização do trabalho, sentido pelos trabalhadores entrevistados.	<i>“Não tenho tempo para refletir nestas questões que são tão importantes. Nós somos humanos e trabalhamos aqui como máquinas, sempre sempre a trabalhar. Nós não somos máquinas, somos humanos! Depois é outro dilema... que parece que somos obsessivos... só pensamos no trabalho, trabalho... nem paramos um bocadinho para falar com o colega, não se faz hora de almoço... não se consegue!”</i>	4	9

			(CDE_1).		
1.5	Imprevisibilidade	Encontram-se aqui, as referências que estão ligadas à grande imprevisibilidade no trabalho dos participantes. Para eles, esta imprevisibilidade é vista como uma característica do seu trabalho.	<i>“Quando chegamos cá nunca se sabe o que vai acontecer! Porque nós trabalhamos só com problemas! Todos os processos são um problema! Portanto, há uma grande imprevisibilidade que leva a um alerta constante!”</i> (CDE_4)	1	1
2) Condições de trabalho		Aqui pode encontrar-se a categorização de todas as referências que dizem respeito às condições de trabalho dos participantes, desde das condições físicas do trabalho; constrangimentos no trabalho; exigências no trabalho; humilhação dos tribunais; open-space; prazos dos tribunais; tempo escasso; limitações nos transportes e o elevado volume de trabalho.			
2.1	Volume de trabalho	Aqui categorizam-se todas as referências relativamente ao elevado volume de trabalho sentido pelos trabalhadores ao longo da sua atividade de trabalho.	<i>“ com o volume de trabalho que nós temos eu às vezes sinto muita carga!”</i> (CDE_2).	6	12
2.2	Falta de recursos	Aqui pode-se verificar as referências relativamente à falta de recursos para exercer a atividade de trabalho.	<i>Mas é! Todos esses constrangimentos desde da falta de meios, recursos mesmo aqui no local de trabalho condiciona um bocadinho mas acabamos por ir resolvendo não é?</i> (CDE_7).	2	2
2.2.1	Constrangimento espaço trabalho	Aqui categorizam-se todas as referências sobre o modo de trabalho em open-space pelos trabalhadores do NIJ.	<i>“Ter 30 numa sala, há alturas que entramos de manhã, há pouca gente e aí é rentável ao nível da concentração e tudo. Mas quando estão 30 pessoas na sala, a falarem ao telefone mais alto uns que os outros, que nem é por mal, não é?”</i> (CDE_2).	3	4

2.2.2	Transportes	Aqui categorizam-se todas as referências sobre as limitações existentes nos meios de deslocação cedidos pela segurança social aos trabalhadores.	<i>“Pode ser altamente stressante as situações de retirada, o sentir que temos poucos recursos, cada vez temos menos porque o país está em crise, queremos meio e não temos meios para trabalhar, não temos viaturas ou elas estão em mau estado”</i> (CDE_6).	4	6
2.3) Tribunais		Aqui inserem-se todas as categorias que estão de acordo com o trabalho desenvolvido pelos técnicos com os tribunais. Inserem-se então as ameaças de multas e as humilhações por parte dos tribunais.			
2.3.1	Ameaça de multas	Aqui insere-se todas as referências relativamente às ameaças de multa que o tribunal impõe quando os prazos para a entrega de entrega dos relatórios não são cumpridos.	<i>“portanto às vezes até temos constrangimentos com os tribunais na medida que há prazos estipulados e muito curtos às vezes, desde de cinco dias; 24 horas e de dez dias, tendo em conta tudo o resto que temos e que é urgente e já está atrasado”</i> (CDE_1). <i>“cheguei a ter ameaças e condenações de multa e coisas do género porque eu não abdicó da qualidade”</i> (CDE_8).	5	10
2.3.2	Humilhação	Aqui categorizam-se todas as referências sobre a humilhação que exercem os tribunais sobre os trabalhadores.	<i>“Ir a debate judicial e sentirmo-nos mal preparados é horrível, é a coisa pior, é uma humilhação. Nós sentimo-nos às vezes tão humilhados mesmo quando estamos bem preparados pois conseguimos responder aos advogados da família, aos magistrados e eu estou segura”</i> (CDE_6). <i>“ muitas vezes os juízes não nos tratam com o devido</i>	2	4

			<i>respeito” (CDE_2).</i>		
2.4	Condições físicas	Aqui inserem-se todas as referências relativas às condições físicas que os trabalhadores do NIJ têm no seu trabalho.	<p><i>“ as condições físicas também são degradadas” (CDE_2).</i></p> <p><i>“ Isso é muito desgastante, já não basta a área em si e depois as condições físicas...bem, devem querer acabar connosco!” (CDE_2).</i></p>	1	3
3) Tipos de dilemas		Aqui categorizam-se as referências relativas às questões e dilemas éticos inerentes à atividade de trabalho dos técnicos do NIJ entrevistados. Refere-se então os dilemas éticos associados à história pessoal do trabalhador; associados às práticas profissionais dos colegas de trabalho; associados à prescrição da organização e por fim, questões e dilemas éticos associados ao público com o qual intervêm os trabalhadores.			
3.1) Identificação com história pessoal Vs. Caso em análise		Aqui categorizam-se as referências relativas à existência de dilemas éticos associados à identificação dos casos em análise com a própria história pessoal do trabalhador.			
3.1.1	Maternidade	Aqui pode-se verificar as referências relativamente a situações éticas onde a maternidade foi alvo de identificação pessoal dos trabalhadores.	<p><i>“Mas eticamente...hum... até nos pode ajudar a refletir. Nós tentamos separar mas até podem ajudar pela positiva. E o facto de ser mãe e de lidar com os nossos filhos adolescentes e com algumas fases, pode até ajudar-nos a perceber determinados comportamentos das crianças e jovens. E a experiencia de ser mãe ajuda... porque às vezes tem-se estas questões muito teóricas, não é? Por muito que se cumpra os horários de sono, de alimentação, os meninos com este idade devem já dormir na sua</i></p>	6	10

			<i>cama...pois bem, sabemos que não é assim... porque até há uma noite mal dormida e que facilitamos não é? E portanto nós temos aqui que desmontar ou achar que é aqui uma coisa muito rígida não é? Acho que ajuda a complementar e não ver as coisas como senso comum” (CDE_1).</i>		
3.2) Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios		Aqui categorizam-se as referências relativas à existência de dilemas éticos associados à prática profissional dos colegas de trabalho em comparação com a sua própria prática profissional.			
3.2.1	Perspetivas diferentes	Aqui pode-se verificar as referências relativamente a situações éticas onde existem perspetivas diferentes entre os colegas de trabalho.	<i>“perante uma mesma situação nós temos perspetivas diferentes e é por isso que nas situações mais complexas é importante a discussão e o ver de forma diferente e a supervisão é muito importante” (CDE_4).</i>	8	12
3.2.2	Interferência da atividade dos outros	Aqui pode-se verificar as referências relativamente à interferência que o trabalho dos pares tem no trabalho dos técnicos.	<i>“Aqui também o saber estar de cada um não é? Pronto! E quando alguém está mal disposto é deixar estar, deixar passar e pronto... mas não é fácil porque cada um tem o seu stress e se formos entrar todos aqui na mesma linha isto ia correr muito mal” (CDE_1).</i>	2	3
3.3) Prescrição da		Aqui categorizam-se as referências relativas à existência de dilemas éticos associados ao que a organização prescreve para a prática da atividade			

organização Vs. Real da atividade		de trabalho e o que definitivamente é o real da atividade.			
3.3.1	Formação	Aqui pode-se verificar as referências relativas a situações éticas na participação de formações realizadas para os profissionais.	<i>“Eu sinto-me muito dividida entre responder às solicitações e fazer o acompanhamento dos processos e depois ainda ter tempo para ir às formações que eu também gostava. Mas depois se eu for à formação, fica-me o trabalho todo em atraso e depois tem que haver uma grande gestão! Às vezes prefiro não ir porque vou fazer as coisas e sinto-me mais aliviada, mas também sei que em termos profissionais e pessoais me prejudico por não fazer formação! Mas se fizer o trabalho, reduz-me um bocadinho a ansiedade!” (CDE_2).</i>	4	4
3.3.2	Organização dos processos	Aqui pode-se verificar a categorização de referências relativas à organização dos processos por parte da instituição.	<i>“Por exemplo, outro dilema pode ser que a instituição quer os processos organizados de uma determinada forma, que são questões com lógica e com interesse mas, devido ao volume processual as pessoas optam por fazer outra coisa, ou por estar com as famílias ou com os miúdos ou debruçar sobre outro assunto, não é? E aí já há um dilema, ou eu cumpro as ordens do meu superior e não tenho tempo para tudo, porque os dilemas surgem quando não há tempo para tudo,</i>	3	3

			<i>porque se nós tivéssemos tempo para fazer tudo, não tínhamos dilemas. Mas quando há escolhas tem que se deixar alguma coisa para trás. E o problema é ter que escolher entre duas coisas que são as duas importantes e que tem as duas pertinência” (CDE_4).</i>		
3.3.3	Recurso à viatura pessoal	Aqui pode-se verificar as referências relativas à possibilidade de sair da instituição com uma viatura emprestada pela segurança social.	<i>“ temos muito esses tipos de dilemas que é temos que ir fazer uma diligência e portanto ou assumo a posição que não faço mas quem sai a perder é a família e a criança ou vou no meu carro. É um dilema não é mas esse eu tenho mais ou menos resolvido, porque quando é assim, vou no meu! Assumo os riscos, portanto esse dilema cheguei a achar que tinha esse dilemas mas pronto continuo a ficar chateada, revoltada, manifesto sempre mas depois acabo por ir no meu, mas não devia de ser assim claro” (CDE_7).</i>	5	11
3.3.4	Gestão de prioridades	Aqui pode-se verificar a categorização de referências relativamente à gestão de prioridades face a uma variedade de urgências encontradas.	<i>“ isso é uma questão muito difícil de gerir... às vezes dentro da urgência devemos priorizar aquela que achamos que haverá maiores indicadores de perigo, não é? Já nem é tanto o risco, porque o risco há nas duas, não é? Às vezes consegues, outras vezes não porque os casos não têm tanta informação elucidativa, mas efetivamente tem que se tentar</i>	6	8

			<i>priorizar a idade das crianças; a tipologia da sinalização; e o tipo de suporte que a criança tem. Quando temos acesso a esse tipo de informações, o problema é que às vezes não temos, não é?” (CDE_3).</i>		
3.4) Público-alvo de intervenção		Aqui categorizam-se as referências relativas à existência de dilemas éticos associados ao público junto do qual os técnicos do NIJ intervêm na sua prática profissional.			
3.4.1	Confidencialidade	Aqui pode-se verificar as referências relativamente a dilemas éticos associados à confidencialidade dos casos e das informações.	<i>“Por exemplo, o uso de dados que são confidenciais. Esses dados devem ser só usados para os casos. E acho que se deve ter algum cuidado com o uso desses dados confidenciais” (CDE_1).</i>	7	10
3.4.2) Conflitos de Interesses		Aqui pode-se verificar as referências relativas às questões éticas onde são visíveis conflitos de interesses tanto ao nível de Pais Vs. Criança, bem como conflitos de interesse entre Instituição Vs. Criança.			
3.4.2.1	Instituição Vs. Criança		<i>“há parâmetros derivados de qualidade que eu acho que estas crianças merecem. É o que dizia há pouco, não são mercadorias nem objetos. E portanto numa situação particularmente desfavorecida e estarem privadas do direito à família, e por isso tem o direito de estar nas instituições com a maior qualidade de vida” (CDE_5).</i>	2	3

3.4.2.2	Pais Vs. Criança		<p><i>“E pronto...não foi isso que aconteceu. E isso correu mal porque se está a investir em pais que não ofereciam o mínimo de segurança e o mínimo de perspectivas em que as coisas pudessem mudar e as crianças regressarem” (CDE_5).</i></p>	3	5
3.4.3	Decisões do tribunal	<p>Aqui pode-se encontrar a categorização de referências sobre situações éticas sentidas pelos trabalhadores face às decisões do tribunal.</p>	<p><i>“Ele deu a ultima palavra e estava decidido, não havia mais nada a fazer. O dilema é o que agora nós fazemos? Será que ainda devemos ou acatamos a decisão ou se devemos ainda fazer ver, não é? Ou que não pode ser assim... mas são questões complicadas não é?” (CDE_7)</i></p>	3	5
3.4.4	Elaboração dos relatórios	<p>Aqui pode-se verificar a existência de referências relativamente a situações éticas perante a forma de escrever dos profissionais.</p>	<p><i>“ nós não devemos apenas caraterizar as situações, por exemplo, uma criança apresenta-se com falta de higiene na escola, o juiz lê aquilo e se nós der a ler a vários juízes cada um vai valorizar da sua forma. O que o manual sugere e o que nós tentamos fazer, bem sei que temos um olhar técnico que carateriza a situação desta forma eles sugerem que se escrevam que a criança aparece na escola com falta de higiene porque regularmente ou todos os dias aparece com as mesmas roupas, cheira mal... mas o que se entende por falta de higiene? A criança não tem uma</i></p>	2	3

			<i>assiduidade tem quatro, cinco ou seis faltas e é importante colocar quantas são de forma a dar ao juiz também para que ele perceba a situação” (CDE_4).</i>		
3.4.5	Conhecimento dos casos	Nesta categoria, encontram-se as referências a situações éticas sobre a leitura dos processos de forma a conhecer os casos.	<i>“Porque acho que há muitas pessoas que não têm tempo para ler os processos... o pior que pode haver aqui é estar a trabalhar com processos sequer nem sequer conhecemos” (CDE_6).</i>	1	2
3.4.6	Ser maior de idade	Aqui surgem as referências relativamente a situações que ocorrem depois dos jovens completarem 18 anos.	<i>“tentou-se tanta coisa e nada resultou, e agora? Estão sozinhos e são maiores de idade e o seu processo vai ser arquivado. Eu podia pensar que agora ele era maior de idade e eu queria lá bem saber! Eu ia à minha vidinha e ele ia à dele...eu tenho muitas dificuldades e fico angustiada com isso” (CDE_6).</i>	1	2
3.4.7	Tomada de decisão	Surgem aqui as referências relativamente a situações éticas sobre a tomada de decisão efetuada pelos técnicos do NIJ.	<i>“não conseguimos muitas vezes analisar e até tomar as melhores decisões porque isto interfere com muitas questões e depois aquela responsabilidade sobre a vida daquela criança, que é um bocado isto, não é? É interferência muito importante e isso mexer muito connosco... acho que sim, as pessoas por mais que se tentem proteger mas não conseguem” (CDE_3).</i>	5	7

4) Estratégias desenvolvidas		Aqui categorizam-se todas as referências relativamente às estratégias que os trabalhadores do NIJ utilizam para colmatar as situações éticas encontradas e sentidas. Pode-se destacar os instrumentos de referência; as estratégias individuais e coletivas de apoio.			
4.1) Instrumentos de referências		Aqui surgem as categorias sobre os instrumentos de referência utilizados pelos técnicos do NIJ de forma a colmatar as situações éticas encontradas na sua prática profissional.			
4.1.1	Manual técnico SS	Aqui encontram-se todas as referências relativas ao instrumento de referência utilizado pelos trabalhadores: manual técnico SS.	<i>“Um manual de boas práticas; um manual de assessoria aos tribunais” (CDE_1).</i>	7	12
4.1.2	Código de ética por profissão	Aqui encontram-se todas as referências relativas ao instrumento de referência utilizado pelos trabalhadores: código de ética por profissão.	<i>“todos nós nos regemos pela ética inerente à nossa prática profissional não é? E acho que há preocupação das pessoas nesse sentido, acho eu. Mas não há rigidez...” (CDE_3).</i>	4	4
4.1.3) Lei 147_99		Aqui encontram-se todas as referências relativas aos instrumentos de referência utilizados pelos trabalhadores: Lei 147_99.			
4.1.3.1) Desvantagens		Aqui encontram-se todas as referências relativas às desvantagens da Lei citadas pelos trabalhadores.			
a)	Cessaçãorepentina dos benefícios da lei		<i>“Chega aos 18 meses e o caso arquiva... mesmo se a criança estiver em risco! É uma situação difícil de lidar. Quem está em comissão, tenta gerir isto de forma a arquivar e reabrir o processo” (CDE_5).</i>	3	4
b)	Consentimento dos pais		<i>“a lei de proteção e promoção é uma lei que parte do princípio de que para ser aplicada tem que ter a adesão dos pais e das crianças” (CDE_4).</i>	1	1
c)	Igual para todos		<i>“Acaba por ser cego às diferentes situações. Acaba por ser universal, não é? E traz alguns conflitos de interesses e conflitos nos pareceres de intervenção.</i>	3	3

			<i>Mas por ser por vezes contrária à solução melhor, cumprindo a lei, neste caso” (CDE_3).</i>		
d)	Não dá resposta para todas as situações		<i>“Mas a realidade é muito complexa e a lei tem grandes áreas, vá lá. Mas depois há um 100 número de situações que não está. Não se encontra a resposta na lei. O caminho vai-se fazendo” (CDE_7).</i>	3	4
e)	Recursos para executar a lei		<i>“é assim, as nossas leis, na verdade acabam por estar muito bem conseguidas depois a aplicabilidade das mesmas e os recursos para as executar acabam por ser mais complicado. Às vezes falta” (CDE_3).</i>	2	2
4.1.3.2) Vantagens		Aqui categorizam-se as referências relativamente às vantagens da lei identificadas pelos trabalhadores.			
a)	Abertura de processos		<i>“Mesmo na abertura de um processo a lei determina em que situações se podem abrir um processo e quando há legitimidade para abrir um processo e isso é importante...” (CDE_4).</i>	2	2
b)	Baliza		<i>“Mas é verdade há uma grande baliza... a criança não pode ser retirada por dar cá aquela palha...” (CDE_4).</i>	3	4
c)	Retirada de crianças		<i>“quando...a lei determina quando devemos retirar uma criança, embora o legislador tenha colocado termos que às vezes cabe tudo ou muita coisa: riscos para a integridade física e de bem-estar, não é?”</i>	1	1

			(CDE_4).		
4.1.4	Superior interesse da criança	Aqui categorizam-se as referências sobre a estratégia encontrada: superior interesse da criança.	<i>“Em princípio o superior interesse da criança é o princípio norteador do nosso trabalho”</i> (CDE_4).	4	7
4.2) Estratégias coletivas de apoio		Aqui surgem todas as referências relativas às estratégias coletivas de apoio utilizadas pelos técnicos para colmatar as situações éticas encontradas.			
4.2.1	Discussão		<i>“ e muitas vezes como estamos todos juntos na sala isto leva a uma discussão até na própria sala com os outros colegas do apoio técnico: o que fazemos com este menino? Propomos retiradas?”</i> (CDE_4).	7	12
4.2.2	Supervisão		<i>“Nós temos que aqui tentar conversar não é porque ninguém é “dono da sabedoria”, tento defender o meu parecer mas antes de o meu parecer ir para tribunal tento refletir e conversar com a equipa de apoio técnico antes de enviar as avaliações finais. E problema que se levanta é chegar a um consenso... mas pronto!”</i> (CDE_4).	6	9
4.2.3	Open-Space		<i>“A equipa multidisciplinar é um eufemismo muito bonito, mas na prática cada pessoa tem distribuído uma série de situações. A almofada que se tenta encontrar, como são equipas grandes aqui no Porto, o que há é muita troca de partilha com a pessoa que</i>	3	3

			<i>está ao lado...” (CDE_7).</i>		
4.3) Estratégias individuais		Aqui inserem-se todas as referências relativamente às estratégias individuais encontradas pelos técnicos para colmatar as situações éticas encontradas.			
4.3.1	Abandono do posto de trabalho		<i>“ agora os colegas que não aguentam isto pedem para sair e para ir para outras equipas porque sofrem não é?” (CDE_6).</i>	3	5
4.3.2	Arriscar		<i>“Quando é para regressar à família aí temos mais receio se vai correr bem, se vai correr mal! Mas às vezes também temos que experimentar!” (CDE_2).</i>	2	3
4.3.3	Capa protetora		<i>“Depois acaba-se por se conseguir, acaba-se por tentar desligar, há pessoas que depois acabam depois por não ter grande capacidade de reação, eu até penso numa capa protetora! Porque isto depois é muito grave para as pessoas em si, não é? Depois acaba-se também por tentar fazer igual para todos, não é? Que também não é positivo, acaba-se depois por não se questionar grande coisa não é? E perde-se muito!” (CDE_3).</i>	2	2
4.3.4	Dar o seu melhor		<i>“As estratégias que uso é fazer tudo o que está ao meu alcance para mudar o sentido daquele processo desde que ele está na minha posse e sob a minha coordenação” (CDE_5).</i>	3	8

4.3.5	Encontrar um equilíbrio		<i>“Ou os colegas conseguem ali um equilíbrio, ou racionalizam. Eu acho que a maior parte dos colegas funciona um bocado assim. Se podem dão, se não podem não dão” (CDE_6).</i>	1	1
4.3.6	Esforço pessoal		<i>“Se fosse trabalhar de acordo com aquilo que acho que me pagam, eu não me esforçava nem metade, eu esforço-me muito mas faço isso porque quero... porque quando me deito na cama, deito-me muito feliz!” (CDE_6).</i>	1	5
4.3.7	Experiencia		<i>“eu acho que é importante a experiência porque dá-nos a lucidez, dá-nos uma maior capacidade para reformular os pedidos e não entrarmos em pânico” (CDE_6).</i>	3	4
4.3.8	Não levar trabalho para casa		<i>“ Às vezes levo coisas para casa mas mais pontualmente. Decidi por travão porque eu tenho filhos, tenho marido, tenho a minha vida pessoal. Eu própria preciso de parar uns minutos por dia. E fazer coisas que goste...quase que nem tenho tempo... porque ter filhos e ter família é para mim um projeto e são sem dúvida uma prioridade para mim. Daí a minha postura mais metódica de ter que desligar” (CDE_1).</i>	1	2

4.3.9	Não trabalhar ao fim de semana		<i>“E portanto para a minha sanidade mental o meu tempo livre tem que ser a fazer tudo aquilo que não me lembre esta realidade, tudo aquilo que e traga a parte bonita, a parte das artes, as coisas bonitas, as coisas que não me levem a pensar nestes conflitos, em todos estes dramas e vidas que temos para gerir...” (CDE_7).</i>	2	3
4.3.10	Princípios pessoais		<i>“eu acho que muitas vezes eu utilizo os meus princípios pessoais (risos). Por norma não costumo andar a falar da vida de alguém, faço sempre tudo para que a intervenção tenha a mínima de entidades...” (CDE_2).</i>	1	2
5) Efeitos dos dilemas e conflitos éticos no trabalho		Surge aqui a categorização das referências relativamente aos efeitos que os dilemas e conflitos éticos apresentam na saúde e na vida pessoal. Ainda pode ser categorizado as referências relativamente aos impactos que os conflitos e dilemas éticos apresentam na vida da criança ou na vida dos jovens.			
5.1) Intervenção na vida da criança		Surgem aqui todas as referências relativamente aos impactos que os dilemas éticos apresentam na vida da criança e do jovem.			
4.1.1	Impactos a curto prazo		<i>“Uma decisão que nós tomamos pode realmente só ter um impacto...” (CDE_4).</i>	1	1
4.1.2	Impactos a longo prazo		<i>“pode ter um impacto logo de imediato...mas o verdadeiro impacto é muitos anos depois. Se nós muitos anos depois conseguirmos que ela se tenha</i>	1	1

			<i>transformado num adulto equilibrado e saudável então. Depois claro, uma criança que sai de uma instituição e que vai para uma família, a partida vê-se logo ganhos não é? Está mais bonita, está mais alegre, mas isto é só o início da história!” (CDE_4).</i>		
4.1.3	Não se sabe o impacto		<i>“em termos de adoção vamos durante algum tempo acompanhando mas depois perde-se o rastro e depois junto dos pais se vão para algumas instituições vamos mantendo contacto e também vamos sabendo!” (CDE_2).</i>	3	4
4.2) Impacto na saúde		Surgem aqui todas as referências relativamente aos impactos que os dilemas éticos apresentam na saúde dos trabalhadores.			
4.2.1	Cansaço		<i>“basicamente é sentir-me muito cansada, é chegar ao final do dia e sentir que não tenho energia para outras situações!” (CDE_2).</i>	3	5
4.2.3	Gripe		<i>“Muitas vezes acham que estão com gripe, muitas vezes nem é a gripe em si, é a somatização em si. Isto é uma atividade que a nível físico e psicológico tem custos muito elevados!” (CDE_3).</i>	1	1
4.2.4	Medicação		<i>“Porque não se aguentam e começam a tomar medicação” (CDE_6).</i>	1	1

4.2.5	Ritmo cardíaco acelerado		<i>“a questão do ritmo cardíaco acelerado” (CDE_3).</i>	1	1
4.2.6	Angústia		<i>“muita angústia às vezes!” (CDE_1).</i>	3	3
4.2.7	Ansiedade		<i>“a ansiedade que rápido desperta em nós” (CDE_1).</i>	1	1
4.2.8	Burnout		<i>“a questão do Burnout” (CDE_3).</i>	2	2
4.2.9	Grande desgaste		<i>“isto a nível profissional trás um grande desgaste...” (CDE_4).</i>	3	5
4.2.10	Irritabilidade		<i>“a questão da irritabilidade” (CDE_3).</i>	1	1
4.2.11	Saturação		<i>“acho que podem e nós temos muitos exemplos disso não é? As pessoas estão saturadas” (CDE_3).</i>	2	2
4.2.12	Stress		<i>“E depois por outro lado porque lidamos com stress e com sob carga de trabalho e com sentimentos de desmotivação que os nossos técnicos se deparam não é?” (CDE_7)</i>	1	1

4.2.13	Tensão		<i>“a tensão que nós vivemos no dia-a-dia aqui, por muito mais que a pessoa tente controlar não dá”(CDE_3).</i>	1	1
4.3.1	Atenção		<i>“a atenção” (CDE_3).</i>	1	1
4.3.2	Concentração		<i>“a concentração” (CDE_3).</i>	1	1
4.3.3	Esgotadas		<i>“Muitas vezes entro aqui de manhã e saio daqui muito tarde e depois saímos daqui com a cabeça muito cheia não é? E na minha vida tem alguma interferência porque saio completamente esgotada. Não tenho capacidade para muito mais que não seja ir para casa e fazer pouco (risos)... ir para casa e ir dormir! E ao fim de alguns anos isto causa algum desgaste. Um sentimento grande de cansaço e de desgaste. Também agora pouco tolerância quando me contam situações de tragédia... lá em casa não consigo ouvir notícias trágicas, eu quero é que não me contem mais nada!” (CDE_7).</i>	1	1
4.3.5	Insónias		<i>“Neste momento estou com insónias e tem a ver com uma instituição que me está a dar água pelas barbas (risos)” (CDE_2).</i>	3	4

4.3.6	Memória		<i>“acho que não porque depois nesta área acabam-se as sinapses! (risos) falha a memória, porque acho que há coisas que sinto no momento mas depois falha a memória e já foi!” (CDE_2).</i>	2	2
4.3) Impactos na vida pessoal		Surgem aqui todas as referências relativamente aos impactos que os conflitos e dilemas éticos apresentam na vida pessoal dos trabalhadores.			
4.3.4	Família		<i>“não vou dizer que o meu divórcio deveu-se a isso...mas ajudou porque sou muito exigente comigo e o trabalho é de muita responsabilidade” (CDE_8).</i>	3	6
4.3.7	Pouca tolerância		<i>“Também agora pouca tolerância quando me contam situações de tragédia... lá em casa não consigo ouvir notícias trágicas, eu quero é que não me contem mais nada! Porque eu sinto a minha cabeça muito cheia de todas estas vidas complicadas” (CDE_7).</i>	2	2
4.3.8	Trabalho em casa		<i>“eu digo-lhe haviam situações me que andava durante o dia a recolher informações e depois de noite fazia os relatórios para de manhã ter tudo pronto” (CDE_1).</i>	4	4
6) Proposta de intervenção		Surgem aqui a categorização de todas as referências relativamente à transformação e melhoria do trabalho sugerida pelos trabalhadores do NIJ.			
5.1	Falta de esperança		<i>“Mas eu que já estou nesta área a sete anos, cansa ouvir: - está em curso; vai-se ver!” (CDE_2).</i>	1	1

5.2	Recursos Humanos		<p><i>“Implicaria termos mais técnicos na equipa para repartir o número de trabalho...”(CDE_2).</i></p> <p><i>“mas também não podia ser qualquer gente! Acho que tem de ser gente especial” (CDE_4).</i></p>	4	8
5.3	Formação		<p><i>“Mas em termos de formação precisávamos muito mais de formação claro que sim...” (CDE_6).</i></p>	5	9
5.4	Horário de trabalho		<p><i>“devia de ser pensado o horário de trabalho! Há áreas que não se ajustam por ser tão pesado! E oito horas aqui eu acabo por sentir um cansaço...” (CDE_2).</i></p>	4	9
5.5	Condições de trabalho		<p><i>“Nós devíamos de ter e este trabalho exigia ter outras condições” (CDE_4).</i></p>	5	8
5.6	Volume trabalho		<p><i>“Certamente que tem mas agora mesmo quando nós nos queixamos muito porque todos nós gostávamos de ter menos processos” (CDE_6).</i></p> <p><i>“num mudo ideal era de facto de as pessoas terem a possibilidade de ter menos processos” (CDE_4).</i></p>	4	6

5.7	Prespetiva do seu trabalho		<i>“Acho que nós deveríamos ser trabalhadores que devíamos ser olhados de uma diferente forma e deveria de haver uma série de regalias e de condições que fossem mais favoráveis ao desempenho destas funções!” (CDE_3).</i>	6	7
5.8	Sensibilização da chefia		<i>“O diretor de núcleo, portanto, o que esta acima dela, esse sim tem porque já foi técnico direto e conhece bem e tem sensibilidade!” (CDE_4).</i>	7	9
5.9	Trabalho interdisciplinar		<i>“mais trabalho interdisciplinar” (CDE_6).</i>	1	3

Anexo 5 - Orientação assumida para a análise dos dados

	Orientação assumida na análise dos dados		
<i>Questões de investigação</i>	<i>Objetivos Específicos</i>	<i>Sistema de Categoria</i>	<i>Matrizes (Queries)</i>
<i>1. A que condições de trabalho estão expostos os trabalhadores do NIJ?</i>	Analisar as condições de trabalho de trabalhadores, no setor da segurança social - NIJ	(1) Caraterísticas do trabalho (2) Condições de trabalho	(1) Caraterísticas do trabalho + (2) Condições de trabalho X Participantes
<i>2. Que normas e valores regulam intervêm na atividade destes trabalhadores?</i>	Analisar os debates de normas e de valores inerentes à atividade destes trabalhadores;	(3) Tipo de dilemas: (3.1) Identificação com a história pessoal Vs. Caso em análise (3.2) Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios (3.3) Prescrito da organização Vs. Real da atividade (3.4) Público-alvo de intervenção	(3.1) Identificação com a história pessoal Vs. Caso em análise X Área de atividade (3.2) Práticas profissionais dos pares Vs. Prática profissional dos próprios X Área de atividade (3.3) Prescrito da organização Vs. Real da atividade X Área de atividade (3.4) Público-alvo de intervenção X Área de atividade

<p>3. <i>Que estratégias são empreendidas pelos trabalhadores do NIJ no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta?</i></p>	<p>Identificar as estratégias, individuais e coletivas, por eles empreendidas no sentido da resolução dos conflitos e dilemas éticos a que a atividade de trabalho os confronta;</p>	<p>(4) Estratégias desenvolvidas: (4.1) Instrumentos de referência (4.2) Estratégias coletivas de apoio (4.3) Estratégias individuais</p>	<p>(4.1) Instrumento de referência X Participantes (4.2) Estratégias coletivas de apoio X Participantes (4.3) Estratégias individuais X Participantes</p>
<p>4. <i>Que efeitos comportam os dilemas e conflitos éticos a que estão expostos estes trabalhadores, ao nível da sua saúde e bem-estar, e da vida pessoal?</i></p>	<p>Estudar os efeitos dos dilemas e conflitos éticos no trabalho, na saúde e na vida pessoal.</p>	<p>(5) Efeitos do trabalho: (5.1) Intervenção na vida da criança (5.2) Ao nível da Saúde (5.3) Ao nível da vida pessoal</p>	<p>(5.1) Intervenção na vida da criança X Participantes (5.2) Ao nível da Saúde X Participantes (5.3) Ao nível da vida pessoal X Participantes</p>