

Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Mariana Dinis Neves Street-Level Bureaucrats under Stress: O caso dos Funcionários da Reinserção Social

Mariana Dinis Neves

Street-Level Bureaucrats under Stress: O caso dos
Funcionários da Reinserção Social

UMinho | 2022

setembro de 2022



Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Mariana Dinis Neves

**Street-Level Bureaucrats under Stress:
O caso dos Funcionários da
Reinserção Social**

Dissertação de Mestrado
Administração Pública
Gestão Pública e Políticas Públicas

Trabalho realizado sob a orientação do
Professor Doutor António Fernando Freitas Tavares

setembro de 2022

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

AGRADECIMENTOS

E assim, termina a minha vida académica...

Ao meu orientador, professor doutor António Tavares. Agradeço todo o esforço e toda a ajuda disponibilizada para a realização deste trabalho.

À equipa da DGRSP, aos coordenadores e técnicos de reinserção social, com quem tive o prazer de conversar. Obrigada pela disponibilidade, pela simpatia e pela partilha da vossa experiência.

Aos meus amigos. Obrigada pela boa disposição e pela companhia ao longo destes últimos anos. Sou muito feliz com a vossa amizade!

À minha família. É a melhor família do mundo! Agradeço pela preocupação e carinho, e por me acompanharem desde sempre.

Aos meus pais e ao meu irmão. Agradeço por todo o amor, esforço e apoio. Em especial à minha mãe. Sem ela, nada disto seria possível. Obrigada pela motivação, por estares sempre lá para mim, a qualquer hora e em qualquer lugar.

A todas as pessoas que se cruzaram comigo, que contribuíram de forma positiva para a minha vida,
obrigada!

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

RESUMO

A categoria de “burocratas no terreno” foi proposta nos anos 80 por Michael Lipsky, no seu livro que se tornou uma referência importante no âmbito das políticas públicas, de seu título *“Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services”*. Dentro desta categoria, encontram-se todos os funcionários que interagem com os utentes na implementação de políticas públicas, como é o caso dos professores, polícias, assistentes sociais, profissionais de saúde, profissionais das agências de atendimento, funcionários da reinserção social, entre outros (Lipsky, 2010).

A DGRSP (Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais), é o organismo do Ministério da Justiça que engloba a profissão de técnico superior de reinserção social, que vai ser analisada neste estudo. Estes funcionários, têm como mote principal a reinserção dos seus utentes na sociedade, de modo que não voltem a reincidir.

O objetivo deste trabalho é perceber como funciona o trabalho destes funcionários em Portugal, mais propriamente na região do Cávado e do Ave. Para além disso, visa entender quais os entraves que se colocam no desempenhar das suas tarefas, tal como os fatores que os motivam. Após essa análise, importa igualmente ver o que pode ser melhorado nesta função, para que a satisfação destes indivíduos aumente. Para isso, foram realizadas entrevistas aos técnicos superiores de reinserção social.

Os resultados obtidos indicam que, de facto, existem fatores que influenciam o desempenho dos entrevistados nas suas funções. A falta de incentivos influencia o desempenho de forma negativa; o stress que os funcionários da reinserção social sofrem no seu trabalho prejudica igualmente o desempenho; o gosto pela profissão ajuda a um bom desempenho destes burocratas no terreno; a escassez de recursos também é negativa para o desempenho dos funcionários da reinserção social; e a exposição ao risco influencia negativamente o desempenho destes trabalhadores nas suas funções.

Palavras-chave: Desempenho no trabalho; Fatores; Funcionários no terreno; Reinserção Social

ABSTRACT

The category of “street-level bureaucrats” was proposed in the 1980s by Michael Lipsky, in his book that has become an important reference in the field of public policy, entitled “Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services”. In this category are all employees who interact with users in the implementation of public policies, such as teachers, police officers, social workers, health professionals, professionals from service agencies, social reintegration employees, among others. (Lipsky, 2010).

DGRSP (Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais), is the body of the Ministry of Justice that encompasses the social reintegration superior technician career, the position that will be analyzed in this study. These employees have as their main motto the reintegration of their users into society, so that they do not re-offend.

The objective of this work is to understand how the work of these employees works in Portugal, more specifically in the Cávado and Ave region. In addition, it aims to understand the obstacles that arise in the performance of their tasks, as well as the factors that motivate them. After this analysis, it is also important to see what can be improved in this role, so that the satisfaction of these individuals increases. For this, interviews were conducted with superior technicians of social reintegration.

The results indicate that, in fact, there are factors that influence the performance of the interviewees in their functions. Lack of incentives negatively influences performance; the stress that social reintegration workers experience in their work also negatively affect performance; the taste for the profession helps these bureaucrats to perform well in the field; the scarcity of resources is also negative for the performance of social reintegration workers; and exposure to risk negatively influences the performance of these workers in their roles.

Keywords: Factors; Social Reintegration; Street-level bureaucrats; Work Performance

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	v
RESUMO	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE TABELAS	x
ABREVIATURAS E SIGLAS	xi
Introdução	1
1. Revisão da Literatura	3
1.1. Burocratas no terreno.....	3
1.2. Funcionários da Reinserção Social.....	9
2. Abordagem Teórica e Hipóteses	14
2.1. Abordagem Teórica	14
2.2. Hipóteses.....	20
3. Metodologia	21
3.1. Design do Estudo	22
3.2. Dados	22
3.3. Análise de Dados	23
4. Conclusões	40
4.1. Implicações para as Políticas Públicas	42
4.2. Limitações do Estudo	44
4.3. Pistas para futuras investigações	44
Referências Bibliográficas.....	46
Legislação.....	51
Anexos.....	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo teórico do desempenho dos funcionários da reinserção social.....	17
--	----

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Variáveis e respectivos estudos.....	14
Tabela 2 – Operacionalização dos conceitos.....	16
Tabela 3 – Cruzamento entre conceitos e entrevistas.....	24

ABREVIATURAS E SIGLAS

CAFAP – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental

CAT – Centro de Apoio a Toxicodependentes

CPCJ – Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CRI – Centro de Respostas Integradas

DGRSP – Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

EBT – Entidades Beneficiárias do Trabalho

EMAT – Equipa Multidisciplinar de Assessoria ao Tribunal

GNR – Guarda Nacional Republicana

HIV – *Human Immunodeficiency Virus*/Vírus da Imunodeficiência Humana

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

LS/CMI – *Level of Service/Case Management Inventory*

NAT – Núcleo de Apoio Técnico

OPC – Órgãos de Polícia Criminal

PAVD – Programa para Agressores de Violência Doméstica

PSP – Polícia de Segurança Pública

RLIS – Rede Local de Intervenção Social

RSI – Rendimento Social de Inserção

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

VPN – *Virtual Private Network*/Rede Privada Virtual

Introdução

Nos anos 80, Michael Lipsky introduziu o conceito de “street level bureaucrats” para designar todos os funcionários públicos que trabalham “no terreno”, ou seja, aqueles que interagem diretamente com os cidadãos na implementação de novas políticas públicas (Lipsky, 1980). Os burocratas no terreno são considerados atores importantes que têm uma forte influência nos resultados das políticas, - principalmente por causa do seu papel como implementadores das políticas públicas (Maynard-Moody & Portillo, 2010; Brodtkin 2012; Lavee et al., 2018). As suas práticas de implementação, quer formais, quer informais, criam uma ponte entre o governo e os cidadãos e, influenciam diretamente as vidas e o destino de muitos indivíduos (Hill & Hupe, 2002; Gofen, 2013; Raaphorst et al., 2017; Lavee et al., 2018).

Como exemplo desses funcionários públicos no terreno, temos os professores, polícias, assistentes sociais, profissionais de saúde, profissionais das agências de atendimento, funcionários da reinserção social, entre outros (Lipsky, 2010).

Decidi então, realizar um estudo sobre os técnicos superiores de reinserção social, porque é uma profissão que me desperta bastante curiosidade. O facto de ser uma profissão pouco conhecida na sociedade – eu, por exemplo, nunca tinha pensado nesta profissão nem no trabalho que estes técnicos superiores desempenham, até ingressar neste curso –, faz com que tenha vontade de saber mais acerca das funções destas pessoas. Por trabalharem diretamente com utentes com comportamentos desviantes, isso também ajudou na escolha do meu tema, porque não deve ser uma tarefa fácil, e podem correr alguns riscos. Para além disto, não existem muitos estudos, sob a perspetiva da disciplina académica da Administração Pública, acerca das funções que os funcionários da reinserção social exercem em Portugal, e sobre a opinião que os mesmos têm sobre a sua profissão, de uma forma geral.

A reinserção social é um dos temas que, apesar de pouco debatido e alvo de atenção na comunicação social, se considera bastante relevante no âmbito da administração pública. Os seus funcionários, “burocratas no terreno”, são peças fundamentais na execução de políticas essenciais que contribuem para uma sociedade mais justa e harmoniosa. É importante perceber quais os fatores positivos e negativos que interferem na realização do trabalho destes funcionários, principalmente em Portugal, para que possa existir uma melhoria de condições laborais, e uma mudança nas políticas públicas associadas a esta profissão, tornando-as mais eficientes e eficazes, indo de encontro a uma

maior satisfação dos seus trabalhadores e utentes. Este será o principal contributo que espero desta dissertação.

Em Portugal, a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), fundada em 2012 e dependente do Ministério da Justiça, encarrega-se de assegurar a gestão do sistema prisional português. Esta entidade pública tem como uma das principais missões o desenvolvimento de medidas de reinserção social, dentro e fora da prisão, preparando o agente de crime para conduzir a sua vida de modo socialmente responsável. No apoio prestado ainda dentro da prisão, a atenção foca-se em políticas ligadas à saúde, à educação e formação profissional, à cultura e desporto, ao trabalho e ao voluntariado (DGRSP, 2021). Fora do estabelecimento prisional, para além de se focar igualmente nas políticas descritas anteriormente, tem como funções prestar assessoria técnica aos tribunais, em processos penais e tutelares educativos; exercer penas e medidas na comunidade; acompanhamento educativo; imposição de obrigações; entre outras (DGRSP, 2021).

Este estudo propõe-se perceber de que forma é que funciona o trabalho destes funcionários em Portugal, quais os grandes desafios e motivações que se atravessam no desempenhar das suas funções, e encontrar respostas para uma melhoria do funcionamento do sistema. Assim, o estudo será orientado pela seguinte questão de investigação “Quais os fatores que afetam os funcionários da reinserção social no desempenho das suas funções?”. Por isto, o tema que proponho para a minha dissertação de mestrado intitula-se de *Street-Level Bureaucrats under Stress: O Caso dos Funcionários da Reinserção Social*.

Esta dissertação de mestrado inicia-se com um resumo do estudo e a introdução do mesmo. A seguir, no primeiro capítulo, realizei uma revisão da literatura com enfoque nos burocratas no terreno, a origem da sua designação, a perspetiva de alguns autores e as funções que desempenham. Depois, realizei uma revisão bibliográfica apenas sobre os funcionários da reinserção social, como é o seu trabalho e os problemas que existem na realização do mesmo. No segundo capítulo, são apresentadas a abordagem teórica, as variáveis do estudo e as hipóteses, que posteriormente vão ou não vão ser suportadas. O terceiro capítulo é a metodologia, que contém o design do estudo, todos os dados relevantes para a investigação, e a análise dos mesmos dados. Neste caso, a análise das entrevistas. Após este capítulo encontram-se as conclusões do estudo, com as implicações para as políticas públicas, as limitações do estudo, e as pistas para futuras investigações. Por último, temos as referências bibliográficas e os anexos.

1. Revisão da Literatura

Este capítulo está dividido em duas partes: uma parte que aborda os burocratas no terreno, e a outra parte que fala sobre os funcionários da reinserção social. Na primeira, a literatura vai de encontro ao que são os burocratas no terreno, na ótica de vários autores, e quais os vários tipos de trabalho no terreno que existem. Na segunda parte do capítulo, falei especificamente dos funcionários no terreno que vou estudar, ou seja, os funcionários da reinserção social. Abordei as funções que desempenham, como funciona o seu trabalho em Portugal e os fatores bons e menos bons com que têm de lidar no seu dia a dia de trabalho.

É importante enquadrar os funcionários da reinserção social e não falar apenas deles especificamente, daí dedicar uma parte da revisão da literatura aos burocratas no terreno. Para que o restante trabalho seja realizado da melhor forma, é indispensável uma literatura que explique quem são estes funcionários públicos, o que fazem, e onde se encontram inseridos.

1.1. Burocratas no terreno

Lipsky (1980) denominou de “burocratas no terreno” (*street-level bureaucrats*) os funcionários públicos que interagem diretamente com os cidadãos no decorrer do seu trabalho e que têm grande poder discricionário no tratamento dos seus clientes (Walker & Gilson, 2004). Por outras palavras, os trabalhadores na linha da frente que fazem a mediação entre o corpo administrativo e o utente, e implementam a política de acordo com um conjunto de regulamentos específicos bem como a sua interpretação e critério individual (Matarese & Caswell, 2018).

Ser burocrata “no terreno” significa que trabalham em contacto direto com os cidadãos. Estes últimos incluem os alunos e os seus pais, pacientes, automobilistas, ex-reclusos, entre outros. Em muitos casos, estes cidadãos são utentes não-voluntários (quando um cidadão a conduzir é parado por um polícia na estrada, por exemplo), visto que não escolheu usufruir do serviço. Já ser “burocrata” implica que os funcionários fazem o seu trabalho no âmbito do serviço público. Trabalham direta e individualmente com os cidadãos, mas podem, em alguns casos, ser empregados de empresas comerciais, como acontece com os guardas numa prisão privada. Mesmo assim, é imprescindível que cumpram as tarefas públicas em nome do bem comum (Hupe & Buffat, 2014).

Em termos práticos, os burocratas no terreno são importantes porque são o braço operacional do Estado. A capacidade de resposta a crises depende do trabalho diário destes funcionários. Mais amplamente, são importantes como mediadores da política, desempenhando funções latentes na ligação da sociedade ao Estado, moldando as possibilidades políticas e fornecendo espaço para reivindicações (Brodkin, 2013).

O processo de implementação de políticas públicas envolve vários atores, desde os decisores políticos e os dirigentes nomeados politicamente até aqueles que atuam interagindo diretamente na execução da política, podendo resultar numa tensão entre os diferentes níveis da política pública (Costa, 2019).

Para além da perspectiva de Lipsky – um dos autores mais relevantes na procura de uma definição para os funcionários que lidam diretamente com os cidadãos –, existem outros académicos que preferem usar termos alternativos como "trabalhadores da linha da frente" e "organizações de rua", apontando diferenças substantivas entre tipos de trabalhadores e tipos de organizações (Hupe & Buffat, 2014). Cada "trabalhador da linha da frente" atua de acordo com a sua vida profissional e a sua rotina. Estudos de programas de bem-estar para o trabalho mostram que o empenho de cada funcionário depende das habilidades profissionais, recursos da organização e acesso a boas oportunidades de treino. Quanto às organizações, as suas regras e regulamentos, uma maior ou menor discricionariedade, resultam em diferentes contextos organizacionais (Brodkin, 2008).

Apesar das funções que estes funcionários públicos desempenham serem de grande relevância para a construção de uma sociedade mais harmoniosa, nem sempre é fácil cumprir com as tarefas que lhes são propostas. Embora as políticas públicas sejam feitas para tratar todas as pessoas da mesma forma, na prática isso pode não acontecer, e os funcionários podem dar prioridade a algumas pessoas e a outras não, dependendo de cada caso (Costa, 2019). Os gestores públicos devem perceber que uma política, conforme projetada, não pode ser implementada igualmente em todas as situações. Portanto, devem fornecer aos burocratas no terreno ferramentas adicionais que os ajudem a ajustar a política à situação.

"Fazer mais com menos" pode servir como heurística para o estudo da burocracia no terreno. O problema dos recursos está no cerne de uma série de questões organizacionais e gestionárias. Para os gestores públicos, bem como para os burocratas no terreno, pensar em termos da relação entre restrições e capacitações pode funcionar como uma forma relevante de enquadrar tais questões (Hupe & Buffat, 2014).

Muito frequentemente, estes funcionários trabalham em condições que não os levam ao cumprimento adequado das suas funções, visto não possuírem os recursos organizacionais e pessoais necessários para realizar bem o seu trabalho. Por estas razões, são obrigados a tomar decisões difíceis de alocação de recursos, sobre quem obtém os serviços ou não (Elmore, 1978; Hudson, 1989). O facto de terem de responder aos cidadãos sujeitos a restrições de informação e de tempo, ou o facto de as regras que os funcionários têm de seguir muitas vezes não corresponderem à situação específica do cidadão envolvido (Tummers & Bekkers, 2014), fazem com que este trabalho se torne bastante complexo e stressante, criando preocupações no controlo das suas emoções (Walker & Gilson, 2004). Estes trabalhadores exercem as suas funções com um grau relativamente elevado de incerteza, devido à complexidade do assunto (pessoas) e à frequência ou à rapidez com que as decisões têm de ser tomadas (Lipsky, 1980). Os objetivos ficam comprometidos quando os burocratas no terreno têm de fornecer respostas “em massa”, o que faz com que fiquem sob alto grau de pressão, sempre tentando equilibrar o trabalho para uma prática eficiente (Costa, 2019). Segundo Cohen, Lavee e Nouman (2018), os burocratas de rua descobrem cada vez mais que as políticas concebidas são desadequadas às necessidades dos seus utentes. Como exemplo, os funcionários da reinserção social encontram bastantes dificuldades no exercício das suas funções, afirmando que nem sempre a reinserção social tem resultados práticos, devido às políticas utilizadas (Gomes, 2008). Sob essas circunstâncias, a natureza do trabalho dos burocratas no terreno também muda drasticamente. Assim, eles percebem que, para além de implementarem políticas criadas pelos outros, podem influenciar a criação das mesmas.

Em função desta ideia, deve-se então perguntar se queremos que os burocratas no terreno influenciem ativamente as políticas públicas que implementam ou se, pelo contrário, devem permanecer limitados ao cumprimento estrito das políticas definidas pelos eleitos e regulamentadas por escrito.

De acordo com Walker e Gilson, a teoria da análise de políticas oferece duas abordagens teóricas principais para considerar estas questões: perspectivas *top-down* e *bottom-up*. A abordagem *top-down* vê a implementação como um processo racional que pode ser pré-planeado e controlado pelos decisores centrais responsáveis pelo desenvolvimento das políticas públicas. Os requisitos de implementação são apresentados numa lista generalizada de condições que, se realizadas, permitirão uma implementação efetiva (Hogwood & Gunn, 1984; Sabatier & Mazmanien, 1979). O fracasso na implementação, verificado numa lacuna entre os objetivos da política e as realizações, é, portanto, o resultado da falha em planear adequadamente a implementação. A perspectiva *bottom-up* (Hjern & Porter, 1981), entretanto, vê a

mudança nas políticas como um processo muito mais dinâmico e interativo. Esta perspectiva enfatiza a necessidade de compreender os sistemas de implementação e os atores responsáveis pelos mesmos, a fim de compreender porque é que as políticas não alcançam os resultados esperados (Walker & Gilson, 2004).

Para além das poucas condições adequadas ao trabalho destes funcionários, existem vários estudos que examinam o que pode influenciar o comportamento dos burocratas no terreno na prestação de serviços.

Os teóricos debatem-se há algum tempo com a questão da discricionariedade. Níveis moderados a altos de discricionariedade podem promover a responsividade face ao utente, mas podem levar igualmente a resultados substantivos e processuais diferentes entre utentes com necessidades semelhantes (Scott, 1997). Menos discricionariedade pode promover normas de equidade e eficiência, mas pode contribuir para a falta de responsividade perante utentes cujas necessidades ou circunstâncias não se enquadrem perfeitamente nas categorias prescritas pela organização. No entanto, é sempre necessária alguma discricionariedade, visto que algumas tarefas são demasiado complexas para serem reduzidas a formatos programáveis (Scott, 1997). Embora essa discricionariedade seja frequentemente necessária para que os profissionais possam fazer o seu trabalho – liberdade de movimento para lidar com a incerteza –, também pode causar discussão sobre quem assume a responsabilidade (Evans & Harris, 2004).

Para Lipsky, a discricionariedade é uma característica central na qualidade, natureza e quantidade dos serviços prestados pelas burocracias, tal como uma parte necessária do trabalho, pois os funcionários não têm muita informação ou tempo suficiente para realizar de forma ideal o que lhes foi pedido (Lipsky, 2010). Assim, os burocratas no terreno precisam de criar rotinas para simplificar os seus trabalhos, e essas rotinas, no limite, tornam-se as políticas que estão a ser implementadas (Costa, 2019). Para Tummers e Bekkers, a discricionariedade influencia diretamente a vontade de implementar; portanto, a discricionariedade é inerentemente valorizada pelos burocratas (Tummers & Bekkers, 2014).

No geral, é possível minimizar a discricionariedade quando a política formal é simples e baseada em factos. No entanto, minimizar a discricionariedade não é uma opção realista quando a política é complexa e interpretativa (Brodkin, 2006). Mas, essa responsabilidade discricionária, acarreta riscos significativos para os burocratas no terreno, porque as pessoas tendem a resistir à mudança. Logo, quando o funcionário assume o controlo das suas funções, pode criar conflitos e prejudicar relacionamentos,

levando a uma redução da disposição destes funcionários para cumprirem com as suas tarefas (Yuan et al., 2022).

De acordo com o estudo de Tummers e Bekkers (2014), que tenta compreender os mecanismos em funcionamento entre a discricionariedade, a relevância do caso de cada utente e a vontade de implementar, a discricionariedade dos burocratas no terreno é influenciada pela relevância do caso de cada utente, porque os burocratas no terreno são mais capazes de adequar as suas decisões e os procedimentos que devem seguir face às situações e necessidades específicas dos seus utentes. Portanto, a discricião dá aos burocratas no terreno a possibilidade de aplicar os seus próprios julgamentos quando lidam com as necessidades e os desejos dos cidadãos (Tummers & Bekkers, 2014). Logo, de alguma forma, a discricionariedade tem efeitos positivos para os utentes.

Os burocratas no terreno mantêm uma certa discricionariedade irredutível, em parte porque as suas interações individuais com os utentes não são diretamente supervisionadas. Além disso, as suas funções não podem ser facilmente traduzidas em tarefas rotineiras, embora a administração muitas vezes tente fazê-lo através de manuais práticos, formulários que especificam as perguntas que devem ser usadas na apuração de fatos, e assim por diante (Brodkin, 2006).

O trabalho no terreno está repleto de dilemas decorrentes de uma abordagem de gestão localizada dentro de uma estrutura neoliberal, enfatizando a eficiência e a responsabilidade (Abramovitz & Zelnick, 2015). Através do neoliberalismo, o trabalho eficiente é realizado, em parte, aderindo a padrões e desenvolvendo rotinas, como é o exemplo da documentação, que vai agilizar o trabalho (Matarese & Caswell, 2018).

Os padrões do serviço social costumam ser vistos como neoliberais e vinculados à Nova Gestão Pública. Num estudo realizado por Matarese e Caswell (2018), e analisando dados que resultam de interações de trabalho social (conversas) em centros de acolhimento para sem-abrigo, estes argumentam que examinar a burocracia no terreno de uma perspetiva discursiva permite descobrir novos aspetos da interação baseada na forma. Ao investigar várias abordagens da linguagem formal, vê-se como a padronização, a rotinização, o tempo e a documentação funcionam em conjunto para a realização do trabalho social. Estes autores afirmam que, enquanto algumas conversas seguem estritamente os questionários, dando pouco espaço à voz do utente, outro tipo de conversas que não aderem diretamente às perguntas do formulário proporcionam mais espaço ao cidadão-utente.

É importante realçar que num formulário, as primeiras interações com as pessoas contêm espaços discursivamente pequenos para a participação das mesmas, mas fornecem uma maior transparência. Por outro lado, nas últimas questões encontram-se espaços mais participativos para o utente, mas que reduzem a transparência. Como resultado, os autores tornam-se críticos em relação ao uso de formulários no contexto de tratamento de casos e cautelosamente otimistas no que toca às implicações para o trabalho social (Matarese & Caswell, 2018).

Quando os burocratas no terreno percebem que o seu trabalho é impactante para os seus utentes, isso influencia fortemente a sua vontade de implementá-lo. Tal está de acordo com a noção de que os burocratas no terreno querem fazer a diferença na vida dos seus clientes (Maynard-Moody & Musheno, 2003).

Em última análise, devemos lembrar-nos que estes funcionários públicos são pessoas. Apesar da meta organizacional justificada de maximizar os resultados, existe uma necessidade de mecanismos para proteger os burocratas no terreno dos riscos que possam encontrar no seu trabalho. Ajudar a proteger os funcionários dessas consequências é responsabilidade das organizações que estes servem (Cohen & Golan-Nadir, 2020). O trabalho de Walker e Gilson (2004) refere que por causa das más condições de serviço, como baixo salário, falta de valorização e escassez de pessoal, existem muitos burocratas no terreno (neste caso enfermeiros) a demitirem-se e a mudar para o setor privado, ou até mesmo para fora do país (Walker & Gilson, 2004).

Com a chegada da pandemia ao mundo, as organizações e burocratas no terreno tiveram de readaptar o seu trabalho às novas condições. Os burocratas no terreno são atores essenciais perante uma crise. Eles tratam os doentes nos hospitais, resgatam vítimas de tempestades, garantem a segurança pública, abrigam e alimentam os sem-abrigo e cuidam das populações vulneráveis.

No estudo de Gofen e Lotta (2021) são identificados três padrões de resposta a esta crise: adaptação, resistência e inovação. Estas respostas também são igualmente influenciadas pelo grau de apoio e pelos recursos disponíveis, e, o profissionalismo surge como chave para entender as reações dos burocratas no terreno para lidar com os desafios impostos. O grau de profissionalização pode preencher a lacuna causada pela ambiguidade e falta de apoio vivenciada durante a crise, permitindo uma melhor adaptação à nova situação, embora uma situação de crise prejudique o conhecimento, as habilidades e o julgamento profissional (Gofen & Lotta, 2021).

1.2. Funcionários da Reinserção Social

De entre os burocratas no terreno destacam-se os funcionários da reinserção social. Atualmente, estes técnicos procuram acompanhar algumas categorias de condenados “através da resolução de problemas de saúde, de consumo de substâncias tóxicas, de falta de emprego e de alojamento e de outras carências” (Jardim, 1992). Têm uma participação significativa na elaboração e execução do Plano Individual de Readaptação, cuja aprovação e coordenação da sua execução é da competência dos diretores dos estabelecimentos. Estes planos visam a criação ou manutenção de laços dos reclusos com o meio exterior, a fim de preparar a sua libertação e reinserção social. Os funcionários têm igualmente por objetivo a ação psicossocial junto do meio familiar e social dos reclusos visando a eliminação de possíveis obstáculos à respetiva reinserção social, apoiam reclusos que estudem ou trabalhem em meio livre, quando solicitado, pelo Diretor do Estabelecimento e apoiam reclusos em saídas prolongadas em colaboração com outros serviços do estabelecimento (Gomes, 2008). No seu dia a dia, os funcionários da reinserção social desempenham funções como a assessoria técnica aos tribunais na fase de apoio à tomada de decisão judicial ou o acompanhamento da execução de penas e medidas na comunidade, em processos penais e tutelares educativos (DGRSP, 2021). O técnico de reinserção social, além de apoiar o arguido em todo o processo de execução da pena, tem também que realizar alguns relatórios e perícias sobre a personalidade dos arguidos, quando solicitados, que influenciam a aplicação da medida de coação (Gomes, 2008).

No Brasil, o Sistema Penitenciário surgiu com a finalidade de reeducar os delinquentes para reinseri-los na sociedade; porém, tem funcionado primordialmente como forma de punição. De acordo com o estudo de Denise dos Santos, Fernanda da Silva, Luciana Thomé e Neusa Guareschi, o Sistema Penitenciário explicita uma realidade precária, e tem base num paradigma já obsoleto (dos Santos et al., 2001). Já no Reino Unido, a associação de nome *Association of Chief Officers of Probation of the United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland* adotou como definição para intervenções de reinserção social: “um processo sistemático e baseado em evidências, através do qual ações são tomadas para trabalhar com o utente, sob custódia e em liberdade, para que as comunidades estejam mais protegidas contra danos e a reincidência seja significativamente reduzida. Abrange a totalidade do trabalho com prisioneiros, as suas famílias e outros, em parceria com organizações do Estado e organizações voluntárias.” (United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC), 2018).

Em Portugal, a DGRSP é o organismo responsável pela prevenção criminal, execução de penas, reinserção social e gestão dos sistemas tutelar educativo e prisional, resultado da fusão da Ex Direção-Geral dos Serviços Prisionais e da Ex Direção-Geral de Reinserção social. De acordo com o Decreto-Lei nº. 123/2011, de 29 de dezembro, “a Direcção-Geral dos Serviços Prisionais e a Direcção-Geral da Reinserção Social, por seu turno, deram origem a um único organismo - a Direcção-Geral da Reinserção Social e dos Serviços Prisionais -, o qual vai permitir a criação de sinergias e uma maior articulação entre as áreas da reinserção social e da execução das medidas privativas de liberdade, abrindo caminho às necessárias reformas nos domínios da justiça penal e do direito dos menores.” Este organismo dispõe de unidades orgânicas cujas atribuições se centram na execução de penas e medidas, no âmbito penal e tutelar educativo, correspondentes a serviços centrais e a serviços desconcentrados, sendo estes constituídos por estabelecimentos prisionais, delegações regionais de reinserção – que integram as equipas de reinserção social, equipas de vigilância eletrónica e centros educativos (DGRSP, 2021).

O principal papel dos técnicos de reinserção social prende-se, essencialmente, com a efetivação dos direitos sociais, económicos e culturais e com a manutenção da dignidade humana, encarregando-se da reinserção social dos indivíduos que apresentaram comportamentos considerados desviantes (Gomes, 2008). Para efetuarem o seu trabalho, os técnicos de reinserção social recorrem a um conjunto de procedimentos, como a realização de entrevistas com o condenado; as visitas ao domicílio; as deslocações ao meio; o estabelecimento de contactos telefónicos com o próprio condenado, com familiares do condenado, com instituições que estejam envolvidas no processo, com os órgãos policiais, e todas as outras pessoas consideradas relevantes (Morais, 2021).

Tal como acontece em todas as instituições, existem desafios e problemas que devem ser ultrapassados para um melhor funcionamento do sistema, o que, após esse aperfeiçoamento, contribuirá para o bem-estar dos funcionários, algo que deve ser primordial numa organização. Como exemplo de falhas presentes na esfera da reinserção social, em 2017, os funcionários da mesma decidiram fazer greve às horas extraordinárias, desde o mês de abril até ao fim do ano, afirmando existir falta de funcionários nos Centros de Menores e por vezes, não haver ninguém para vigiar pulseiras eletrónicas. Segundo a Federação Sindical, “a falta crónica de pessoal” nestes serviços, “além de gerar problemas de segurança para os trabalhadores e deficiente operacionalidade dos serviços, provoca uma desregulação dos horários de trabalho”, obrigando a alterações constantes no gozo dos dias de descanso e a modificações súbitas nas escalas de serviço (Lusa, 2017). Já no ano de 2020, o Sindicato dos Técnicos da Direcção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais alertou para os problemas de segurança

dos profissionais que acompanham reclusos no exterior, em visitas domiciliárias e em dias de fim de semana, adiantando ainda que a carreira dos técnicos superiores de reinserção social e dos técnicos profissionais de reinserção social não é revista desde 2001, acrescentando que se assiste em algumas equipas de reinserção social a uma degradante falta de condições (Lusa, 2020). É relevante que exista um reforço de segurança, melhoria das condições laborais destes técnicos de reinserção social, para que exista qualidade de vida no trabalho e que esta contribua positivamente para a perceção que o técnico tem da sua qualidade de vida (Freitas, 2017).

Segundo Gomes, Duarte e Almeida (2003), existe uma deficiência de comunicação e de articulação dos sistemas judicial e prisional, quer no interior de cada sistema, quer entre si, quer, ainda, com outras instituições, o que provoca desperdícios de eficácia, sobreposição de tarefas e faz aumentar os custos e a formação inicial e permanente dos operadores, quer do sistema prisional, quer do Instituto de Reinserção Social. Há uma forte consciência de que para responder aos novos desafios é necessário investir na formação profissional do pessoal técnico e dos guardas prisionais (C. Gomes et al., 2003).

Questionando alguns técnicos de reinserção social relativamente ao que consideram que o Estado Português poderia fazer para diminuir as dificuldades com que se deparam no processo de reintegração dos indivíduos na sociedade, a grande maioria apontou a falta de trabalho como o principal entrave à ressocialização, pois sem um trabalho estes indivíduos não têm forma de subsistir. Outros consideram que um aumento do número de técnicos é essencial, pois diminuiria o desemprego, e dignificava e qualificava as cadeias. Outros ainda referem a criação de protocolos com empresas para garantir a inserção profissional (Gomes, 2008).

Outro estudo obteve a opinião dos vários atores do sistema judicial sobre algumas das matérias consideradas fundamentais para a execução, de forma eficaz, dos objetivos da reinserção social. Diversos problemas foram apontados, em particular a enorme disjunção entre o quadro teórico previsto e a sua concretização prática. A não elaboração do plano individual de readaptação, embora consagrado na lei, é um dos principais problemas, pois este permitiria acompanhar e programar o percurso do recluso durante o cumprimento da sua pena. Outros problemas incluem o facto de o principal objetivo do trabalho e da formação em meio prisional não ser o de criar competências, mas sim o de combater a inatividade do recluso; a escassez de trabalho e de ações de formação profissional; a insuficiência na prestação de cuidados de saúde, em especial, no que respeita à assistência de pessoal de enfermagem que se repercute, de forma muito acentuada, no processo de distribuição de medicamentos, com elevados custos para o sistema, e no tratamento da toxicodependência; as dificuldades práticas que o sistema

mostra na separação dos reclusos dentro de cada estabelecimento prisional e dentro do sistema prisional no seu conjunto, entre outros (C. Gomes et al., 2003).

Segundo Joana Ferreira (2017), os profissionais de reinserção social consideram que aquele que deveria ser o papel da prisão, a reinserção dos indivíduos, se encontra sobreposto por um cariz punitivo. Estes funcionários defendem que o seu trabalho deve ser iniciado no momento de entrada dos reclusos na prisão e que os ganhos obtidos pela intervenção devem ser reforçados após a reclusão. Acreditam que a criação de um ambiente o mais próximo possível ao exterior vai de encontro às pretensões de reinserção. Acrescentam, em relação ao desempenho das suas funções, diversos obstáculos e apresentam algumas soluções para ultrapassar esses condicionalismos. Afirmam que seria necessário mais apoio institucional, adequado às exigências da profissão, bem como um maior investimento em infraestruturas (e.g., escola e oficinas) para garantir a ocupação dos reclusos. Estas propostas, entre outras, permitirão potenciar o papel dos profissionais tornando-o mais próximo e interventivo (Ferreira, 2017).

Recentemente, no jornal “Público”, a diretora do serviço de vigilância eletrónica referiu que os salários na reinserção social não acompanham o nível de responsabilidade e de rigor que a profissão exige, ressaltando o caso de um técnico profissional de reinserção social que trabalha no meio há 35 anos e recebe apenas 900 euros mensais (Pereira & Pimenta, 2022). Os técnicos consideram que deveriam receber melhores remunerações, pois estão constantemente expostos ao risco e à tensão no seu dia-a-dia (Freitas, 2017). De acordo com o Sistema Remuneratório da Administração Pública (2022), a remuneração base¹, por exemplo, de um técnico superior de 2^a classe de reinserção social no nível 18 e 19 da tabela remuneratória única², é de 1389,64 euros. O máximo que um técnico superior de reinserção social pode ganhar é como assessor principal de reinserção social no nível 51 e 52, onde ganharia 3126,68 euros (Direção-Geral da Administração e do Emprego Público, 2022).

No que diz respeito aos obstáculos ao processo de reinserção social, estes são de dois tipos: os obstáculos primários e os obstáculos secundários. Os primeiros dizem respeito aos obstáculos impostos pela sociedade, ou seja, o facto de as pessoas não terem total confiança nos ex-reclusos e, muitas vezes, os acharem perigosos, não lhes permitindo ter certas oportunidades. Neste caso também se pode falar das instituições sociais públicas ou privadas, por criarem uma certa resistência à integração destes ex-

¹ A remuneração base é o montante pecuniário correspondente ao nível remuneratório da posição remuneratória onde o/a trabalhador/a se encontra na categoria de que é titular (ou do cargo exercido em comissão de serviço) (DGAEP, 2022).

² Na fixação da remuneração base dos trabalhadores com vínculo de emprego público é utilizada a tabela remuneratória única (TRU), aprovada nos termos da lei, a qual contém a totalidade dos níveis remuneratórios aplicáveis (DGAEP, 2022).

reclusos no meio do trabalho. Os obstáculos secundários são as atitudes negativas e segregação da sociedade face a estes indivíduos (insultos, “olhar de lado”) por ainda os considerarem um grupo social à parte (Gomes, 2008).

No que concerne à relação estabelecida entre o técnico e o condenado, é importante estabelecer uma boa relação entre ambos, principalmente uma relação presencial, uma vez que se tratam de indivíduos com determinadas características manipuladoras e, por isso, torna-se importante perceber se a comunicação verbal está em consonância com a comunicação não-verbal (Morais, 2021). No estudo levado a cabo por Skeem, Louden, Polaschek e Camp (2007), concluiu-se que o estabelecimento de uma relação interpessoal sólida entre técnico e utente levava a um maior cumprimento das regras estabelecidas, a uma maior motivação para a adesão à intervenção e a uma maior probabilidade de o condenado iniciar um percurso de mudança e o manter (Skeem et al., 2007). No entanto, muitas vezes isso não acontece. Os técnicos de reinserção social estão diariamente expostos ao risco, porque trabalham com utentes com comportamentos imprevisíveis. O contacto direto com os utentes, as características da população com que trabalham, a imprevisibilidade, a brevidade de resposta exigida aos técnicos face aos problemas que vão ocorrendo são exemplos que fazem parte dos indicadores mais relevantes no desenvolvimento de stress. De acordo com um estudo feito por Carina Freitas, em 2017, a exploração do fenómeno da violência permitiu perceber que existe violência verbal, física, e destruição da propriedade das instituições. Atualmente, a violência e o stress são um problema que interfere na organização empregadora, ao afetar o sentimento de compromisso do indivíduo para com o trabalho e a sua produtividade. O contacto com utentes avaliados como perigosos traduz-se num momento de tensão e desconforto para os técnicos de reinserção social que passam por esta experiência, afetando negativamente a sua qualidade de vida (Freitas, 2017).

De acordo com uma entrevista realizada a uma técnica de reinserção social, “...é muito importante haver uma boa relação com o técnico, porque se o técnico não cativa o arguido, ele não vai colaborar, vai ficar sempre de pé atrás, de retranca (...) é uma relação de proximidade, porque se eu mantiver uma postura muito altiva de eu sou a técnica e tu és o arguido, as coisas não vão correr bem. Tem de haver equilíbrio...” (Morais, 2021). Tanto os utentes como os técnicos atribuem um papel à relação estabelecida no decorrer da intervenção, admitindo que esta pode influenciar o processo de desistência criminal (Fonseca, 2018). Portanto, é importante que o utente se sinta confortável perante o seu técnico de reinserção social, que exista confiança e empatia, para que a reinserção seja realizada de forma eficaz.

Se essa relação não for a melhor, as coisas não vão correr bem, não haverá motivação por parte dos ex-reclusos na sua reintegração, o que pode levar à reincidência.

2. Abordagem Teórica e Hipóteses

2.1. Abordagem Teórica

O processo de investigação de um determinado tema envolve normalmente três níveis. Do primeiro nível faz parte a observação dos factos, comportamentos e atividades; no segundo nível, temos as hipóteses e finalmente, no terceiro nível, surgem as teorias, hipóteses válidas e sustentáveis (aquelas que foram testadas) (Marconi & Lakatos, 2003).

Nas ciências do comportamento, procuramos definir relações entre variáveis. Essas relações são as formas pelas quais mudanças nos valores de uma variável, definida como variável independente, irão afetar/modificar os valores de outra variável, definida como variável dependente (Cozby, 2003).

Após uma pesquisa sobre o tema evidenciada na revisão da literatura, percebe-se que existem alguns aspetos que vão afetar o desempenho dos funcionários da reinserção social nas suas funções. Portanto, a variável dependente neste trabalho é o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Por sua vez, após essa mesma pesquisa e leitura, defini alguns conceitos que poderão influenciar esse desempenho no trabalho, as variáveis independentes. Estas variáveis são: a discricionariedade; a relação entre técnico e utente; os incentivos (salário, bónus); a qualidade de vida no trabalho (stress); o gosto pela profissão; os recursos disponibilizados (físicos, humanos, organizacionais); e o grau de risco associado à atividade profissional.

Na tabela abaixo, surge uma lista de todos os fatores relevantes para o estudo, referidos anteriormente, e os respetivos trabalhos onde estas variáveis surgem como importantes para o estudo.

Tabela 1. Variáveis e respetivos estudos

Variáveis relevantes	Estudos onde surgem como relevantes
Discricionariedade	(Scott, 1997) (Brodkin, 2006)

	(Lipsky, 2010) (Tummers & Bekkers, 2014)
Relação entre técnico e utente	(Skeem et. al., 2007) (Fonseca, 2018) (Morais, 2021)
Incentivos (salário, bónus)	(Walker & Gilson, 2004) (Freitas, 2017) (Gofen & Lotta, 2021) (Sistema Remuneratório da Administração Pública, 2022)
Qualidade de vida no trabalho (stress)	(Lipsky, 1980) (Walker & Gilson, 2004) (Freitas, 2017) (Costa, 2019)
Gosto pela profissão	(Maynard-Moody & Musheno, 2003)
Recursos disponibilizados (físicos, humanos, organizacionais)	(Elmore, 1978) (Hudson, 1989) (Gomes et. al., 2003) (Walker & Gilson, 2004) (Gomes, 2008) (Hupe & Buffat, 2014) (Freitas, 2017) (Ferreira, 2017)

Grau de risco associado à profissão	(Freitas, 2017) (Cohen & Golan-Nadir, 2020) (Yuan et. al., 2022)
-------------------------------------	--

Fonte: Elaboração própria

Operacionalização dos conceitos

A operacionalização de conceitos consiste na exposição dos conceitos que são essenciais à realização do projeto, assim como as suas dimensões e indicadores.

Tabela 2. Operacionalização dos conceitos

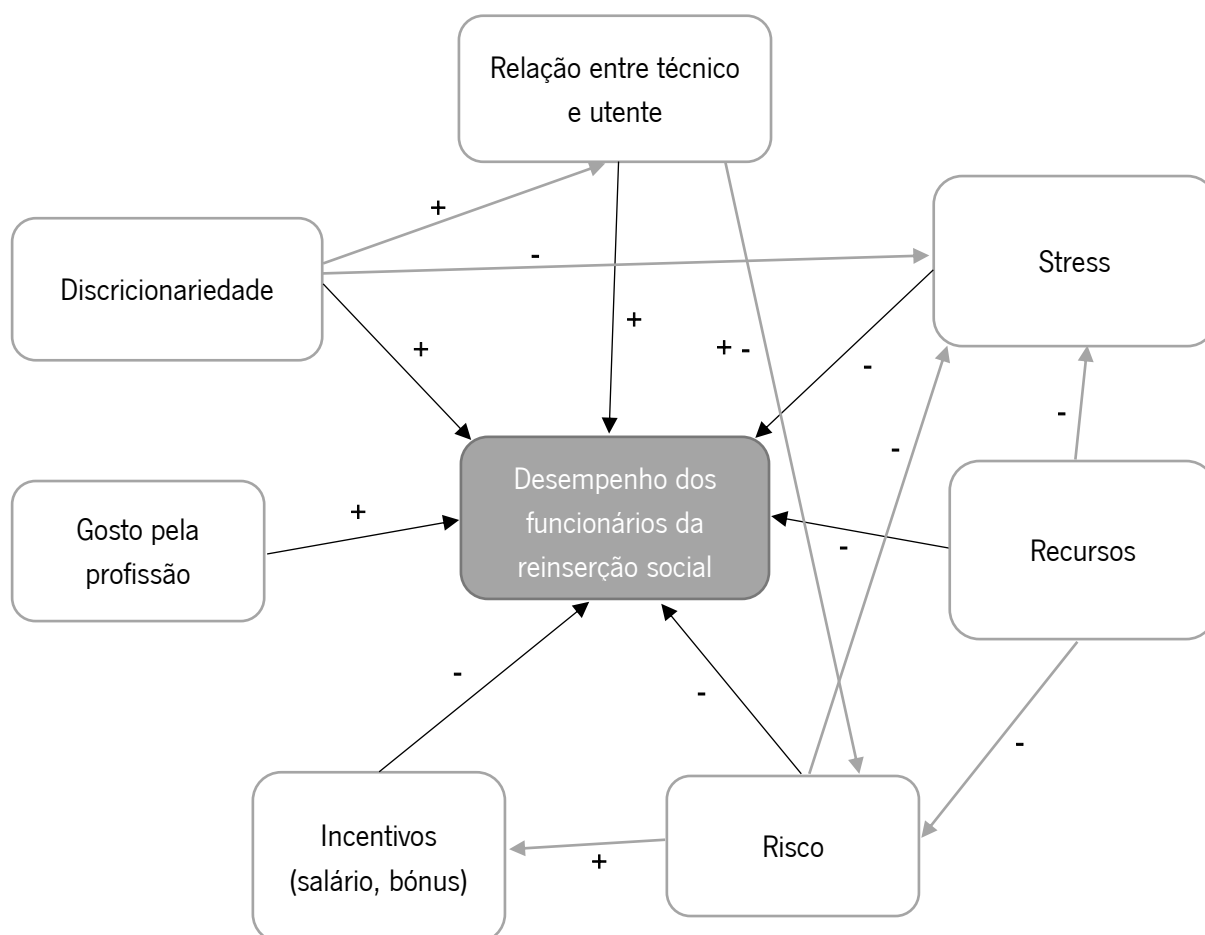
Conceitos	Dimensões	Indicadores
Grau de Discricionarietàde	- Maior - Menor	- Escala de Likert
Relação entre técnico e utente	- Boa - Má - Não existe	- Escala de Likert
Incentivos	- Monetários - Não monetários	- Salário - Bónus - Promoções
Qualidade de vida no trabalho (Stress)	- Boa - Má	- Escala de Likert
Gosto pela profissão	- Maior - Menor	- Tabelas de satisfação
Recursos (físicos, humanos, organizacionais)	- Físicos - Humanos - Organizacionais	- Instalações - Orçamento - Formação - Equipamentos

Risco	- Alto - Médio - Baixo	- Escala de Likert
-------	------------------------------	--------------------

Fonte: Elaboração Própria

No modelo teórico abaixo apresentado, observa-se a relação que existe entre as variáveis independentes e a variável dependente, e se essa relação é positiva ou negativa.

Figura 1. Modelo teórico do desempenho dos funcionários da reinserção social



Fonte: Elaboração Própria

De acordo com o modelo teórico retratado, e com fundamento na revisão da literatura, todas as variáveis independentes têm influência sobre o desempenho dos funcionários da reinserção social, seja ela positiva ou negativa.

A discricionariedade é uma variável independente que afeta de forma positiva o desempenho destes trabalhadores, visto que para estes funcionários públicos nem sempre é fácil cumprir com as tarefas que lhes são propostas, porque mesmo que as políticas públicas sejam feitas para tratar todas as pessoas da mesma forma, na prática isso pode não acontecer, e os funcionários podem dar prioridade a algumas pessoas e a outras não, dependendo de cada caso (Costa, 2019). Para Lipsky, a discricionariedade é uma característica central na qualidade, natureza e quantidade dos serviços prestados pelas burocracias, tal como uma parte necessária do trabalho (Lipsky, 2010). A discricionariedade influencia diretamente a vontade de implementar; portanto, a discricção é inerentemente valorizada pelos burocratas (Tummers & Bekkers, 2014).

A relação entre técnico e utente é igualmente positiva e importante para o desempenho dos técnicos de reinserção social, da mesma forma que o gosto pelo trabalho também o é. Quando os burocratas no terreno percebem que o seu trabalho é impactante para os seus utentes, isso influencia fortemente a sua vontade de implementá-lo. Tal está de acordo com a noção de que os burocratas no terreno querem fazer a diferença na vida dos seus clientes (Maynard-Moody & Musheno, 2003). Portanto, é importante que o utente se sinta confortável perante o seu técnico de reinserção social, que exista confiança e empatia, para que a reinserção seja realizada de forma eficaz (Morais, 2021).

Os técnicos também consideram que deveriam receber melhores remunerações, pois estão constantemente expostos ao risco e à tensão no seu dia-a-dia (Freitas, 2017). A diretora do serviço de vigilância eletrónica referiu que os salários na reinserção social não acompanham o nível de responsabilidade e de rigor que a profissão exige (Pereira & Pimenta, 2022). Neste caso, a falta de incentivos e baixa remuneração é um fator negativo que afeta o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Brodkin refere que o empenho de cada funcionário depende das habilidades profissionais, recursos da organização e acesso a boas oportunidades de treino (Brodkin, 2008). Muito frequentemente, estes funcionários trabalham em condições que não os levam ao cumprimento adequado das suas funções, visto não possuírem os recursos organizacionais e pessoais necessários para realizar bem o seu trabalho (Elmore, 1978; Hudson, 1989). Assim sendo, os recursos são considerados variável independente que

influencia negativamente o desempenho dos funcionários da reinserção social, porque são insuficientes e, muitas vezes, de baixa qualidade.

Os técnicos de reinserção social estão diariamente expostos ao risco, porque trabalham com utentes com comportamentos imprevisíveis. O contacto direto com os utentes, as características da população com que trabalham, a imprevisibilidade, a brevidade de resposta exigida aos técnicos face aos problemas que vão ocorrendo são exemplos que fazem parte dos indicadores mais relevantes no desenvolvimento de stress (Freitas, 2017). Logo, afeta diretamente, e de forma negativa, o desempenho destes técnicos superiores. Atualmente, a violência e o stress são um problema que interfere na organização empregadora, ao afetar o sentimento de compromisso do indivíduo para com o trabalho e a sua produtividade (Freitas, 2017)

Entre as variáveis independentes também existe uma relação. O facto de os funcionários da reinserção social terem de responder aos cidadãos sujeitos a restrições de informação e de tempo, ou o facto de as regras que os funcionários têm de seguir muitas vezes não corresponderem à situação específica do cidadão envolvido (Tummers & Bekkers, 2014), fazem com que este trabalho se torne bastante complexo e stressante, criando preocupações no controlo das suas emoções (Walker & Gilson, 2004). Isto sugere que pouca discricionariedade vai afetar negativamente a qualidade de vida dos trabalhadores, causando stress. Por si só, a discricionariedade também vai influenciar a relação entre técnico e utente, pois a discricção dá aos burocratas no terreno a possibilidade de aplicar os seus próprios julgamentos quando lidam com as necessidades e os desejos dos cidadãos (Tummers & Bekkers, 2014). Logo, de alguma forma, a discricionariedade tem efeitos positivos para os utentes.

A escassez de recursos e o risco vão influenciar de forma negativa a qualidade de vida no trabalho dos técnicos superiores (stress). É relevante que exista um reforço de segurança, melhoria das condições laborais destes técnicos de reinserção social, para que exista qualidade de vida no trabalho e que esta contribua positivamente para a perceção que o técnico tem da sua qualidade de vida (Freitas, 2017). Já o grau de risco vai afetar os incentivos. De acordo com Carina Freitas, os técnicos consideram que deveriam receber melhores remunerações, pois estão constantemente expostos ao risco (Freitas, 2017).

Segundo a Federação Sindical, “a falta crónica de pessoal” nestes serviços, “além de gerar problemas de segurança para os trabalhadores e deficiente operacionalidade dos serviços, provoca uma desregulação dos horários de trabalho”, obrigando a alterações constantes no gozo dos dias de

descanso e a modificações súbitas nas escalas de serviço (Lusa, 2017). Esta situação remete-nos para a relação entre a falta de recursos e o risco, que tem sentido negativo.

Os técnicos de reinserção social estão diariamente expostos ao risco, porque trabalham com utentes com comportamentos imprevisíveis. De acordo com um estudo feito por Carina Freitas, em 2017, a exploração do fenómeno da violência permitiu perceber que existe violência verbal, física, e destruição da propriedade das instituições (Freitas, 2017). Logo, a relação entre técnico e utente influencia o grau de risco, porque quanto pior for a relação, maior é o grau de risco. Já se a relação for boa, esse risco diminui.

2.2. Hipóteses

Através da relação entre as variáveis independentes e a variável dependente, justificada através da literatura, foi possível construir hipóteses de estudo. As hipóteses apresentadas vão ser posteriormente testadas, e sustentadas ou não, através das respostas dos técnicos de reinserção social.

Hipótese 1 – Maior grau de discricionariedade dos funcionários da reinserção social influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 2 – Uma boa relação entre técnico e utente influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 3 – A falta de incentivos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 4 – Mais stress no trabalho influencia negativam e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 5 – O gosto pela profissão influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 6a – Pouca quantidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 6b – Baixa qualidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Hipótese 7 – A exposição ao risco influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

3. Metodologia

A metodologia de investigação é “o corpo orientador da pesquisa que, obedecendo a um sistema de normas, torna possíveis a seleção e articulação de técnicas, no intuito de se poder desenvolver o processo de verificação empírica.” (Pardal & Correia, 1995). Cada abordagem metodológica apresenta vantagens e desvantagens, e é a natureza do tema de interesse e o problema de investigação que determinará qual a abordagem mais indicada.

Numa investigação existem duas abordagens possíveis, que se constituem como alternativas ou complementares: a abordagem quantitativa e a abordagem qualitativa. A primeira obtém dados descritivos através de um método estatístico. A segunda corresponde a um procedimento mais intuitivo, mas também mais maleável e mais adaptável. Enquanto a abordagem quantitativa de pesquisa se preocupa com a medição dos dados, o método qualitativo não utiliza a teoria estatística para medir ou enumerar os factos estudados. Preocupa-se em conhecer a realidade segundo a perspectiva dos sujeitos que participam na investigação, sem medir ou utilizar elementos estatísticos para a análise dos dados (Zanella, 2011).

A abordagem qualitativa é focada em entender aspetos mais subjetivos, como comportamentos, ideias, opiniões diversificadas, entre outros. O objetivo deste tipo de mensuração é entender de forma mais profunda o tema estudado e o que as pessoas pensam a esse respeito. Este tipo de pesquisa requer que os investigadores desenvolvam empatia com os participantes no estudo e que façam esforços concentrados para compreender vários pontos de vista. O objetivo não é o juízo de valor, mas antes, o de compreender o ponto de vista dos sujeitos e determinar como e com que critério eles o julgam (Bogdan & Biklen, 1994).

3.1. Design do Estudo

O design de pesquisa é uma estrutura de métodos e técnicas de pesquisa escolhidos por um investigador para conduzir um estudo. O design permite que os investigadores aprimorem os métodos de pesquisa adequados ao tema e ao trabalho que querem fazer. Neste estudo, o design adotado é o estudo de caso.

Judith Bell define o estudo de caso como um termo “guarda-chuva” para uma família de métodos de pesquisa cuja principal preocupação é a interação entre fatores e eventos (Bell, 1993). Já Yin, define estudo de caso “com base nas características do fenómeno em estudo e com base num conjunto de características associadas ao processo de recolha de dados e às estratégias de análise dos mesmos” (Yin, 1994). O objetivo do estudo de caso é relatar os factos como sucederam, descrever situações ou factos, proporcionar conhecimento acerca do fenómeno estudado e comprovar ou contrastar efeitos e relações presentes no caso (Guba & Lincoln, 1994).

3.2. Dados

Neste ponto do projeto encontram-se todas as etapas que foram realizadas, para que todo o processo em estudo se torne mais claro.

Em Braga, existe a equipa do Cávado pertencente à DGRSP, com atuação em concelhos da região, como Amares, Braga, Barcelos, Esposende, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Vieira do Minho e Vila Verde. Em Guimarães encontra-se a sede da equipa do Ave, que abrange os concelhos de Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Fafe, Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Vizela.

Sendo estas as equipas mais próximas da minha localização, logo, de mais fácil acesso, decidi então realizar entrevistas semiestruturadas a 12 técnicos superiores da reinserção social (Anexo 4). 9 foram feitas a técnicos superiores da reinserção social da Equipa do Cávado (de um total de 12), e 3 a técnicos da Equipa do Ave (de um total de 6). Estes números devem-se ao facto de cada equipa ter poucos membros, e alguns não estarem disponíveis.

Tanto numa equipa como na outra, as entrevistas foram realizadas, individual e presencialmente, em gabinetes do estabelecimento onde se encontram a exercer as suas funções. As entrevistas foram

agendadas com o coordenador de cada equipa, e de acordo com a disponibilidade de cada técnico. Foram entrevistas gravadas em registo de áudio, com autorização de cada entrevistado, e, posteriormente, transcritas de forma anónima, para serem tratadas através de uma análise de conteúdo. Em média, cada entrevista teve uma duração de 25 minutos.

Escolhi efetuar entrevistas e não inquéritos por questionário, porque a informação consegue ser mais descritiva das funções e das experiências dos entrevistados. Apesar de a transcrição das entrevistas ocupar muito tempo, existe uma maior flexibilidade na sua utilização, podendo o entrevistador repetir ou esclarecer perguntas, reformular as questões de maneira diferente ou pedir esclarecimentos adicionais para afirmações que tenham ficado pouco claras. Este método também oferece uma maior oportunidade para avaliar atitudes, podendo o entrevistado ser observado naquilo que diz e como diz, e há também a possibilidade de conseguir informações mais precisas (Marconi & Lakatos, 2003).

Tal como diz Le Grand, “(...) uma entrevista corresponde sempre a uma versão de uma história.” (Le Grand, 1988). A entrevista é conduzida segundo os objetivos definidos pela própria investigação. Não se trata, por isso, de ouvir qualquer relato ou uma história sem estrutura nem sentido, mas de ouvir falar da realidade segundo um guião que lhe é proposto e em relação ao qual o entrevistado se cola ou se desvia.

As questões do guião (Anexo 3) estão relacionadas com as experiências dos técnicos superiores de reinserção social: as tarefas que desempenham na profissão; a segurança no trabalho; o impacto da covid-19; os maiores desafios e motivações; a remuneração e incentivos, entre outros. Ao longo da entrevista, surgiram mais questões para além das presentes no guião: uma relacionada com as condições de trabalho, e outra sobre o stress.

3.3. Análise de Dados

3.3.1. Análise de Conteúdo

De acordo com as respostas de cada técnico de reinserção social, foi possível realizar uma tabela de análise. Essa tabela apresenta os conceitos do estudo e cada entrevista. Se na entrevista a uma técnica for mencionado determinado conceito, este estará representado um 1. Pelo contrário, se o conceito não estiver presente na entrevista, aparece o 0.

Tabela 3. Cruzamento entre conceitos e entrevistas

Legenda:

Equipa do Cávado	Equipa do Ave
------------------	---------------

		Entrevistados											
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
Conceitos	Discricionariedade	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Relação	1	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0
	Incentivos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Stress	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
	Gosto pela profissão	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Recursos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Risco	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fonte: Elaboração Própria

Como se pode observar, existiram conceitos mais mencionados do que outros. Apenas a discricionariedade, a relação entre técnico e utente e o stress é que não estiveram presentes em todas as entrevistas.

Legenda:

EA – Entrevistada A; **EB** – Entrevistada B; **EC** – Entrevistada C; **ED** – Entrevistado D; **EE** – Entrevistado E; **EF** – Entrevistada F; **EG** – Entrevistada G; **EH** – Entrevistado H; **EI** – Entrevistada I; **EJ** – Entrevistada J; **EK** – Entrevistada K; **EL** – Entrevistado L.

Iniciei a análise de cada conceito e respetivas hipóteses pelos conceitos que mais foram mencionados pelos técnicos superiores de reinserção social nas suas entrevistas. Um dos conceitos mais discutidos nas entrevistas foi o conceito de **Incentivos (remuneração, bónus de desempenho)**.

Quando falamos de incentivos, falamos de algo que pode encorajar uma pessoa a realizar as suas tarefas da melhor maneira possível. Nesta investigação, interpretei os incentivos como os salários dos trabalhadores e os bónus de desempenho.

Colocada a questão sobre a remuneração, uma grande parte dos técnicos reagiu de maneira irónica, com risos. Todos os entrevistados tiveram algo de negativo a apontar em relação a este ponto, todos acham que não recebem o suficiente, porque o seu cargo acarreta muita responsabilidade, e, para além disso, também estão sujeitos ao risco.

A hipótese associada a este conceito, e que vai ser testada, é a **Hipótese 3** – A falta de incentivos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Equipa do Cávado

De acordo com a **EA**, um dos grandes problemas neste contexto é o congelamento de carreiras:

“[Risos]. Isso agora... acho que não! (...) Portanto, eu estou há quase 20 anos na mesma categoria, percebe? Tenho colegas que estão há 20 também, no início da carreira, quando podíamos já estar... isto em termos económicos representa muito dinheiro.”

O **EH** também refere a progressão na carreira:

“Ou seja, nós progredimos com muita, muita dificuldade. (...) Há colegas que já trabalham cá muitos, muitos, muitos anos, e ainda não saíram de técnico superior de segunda, e dificilmente chegam ali a meio da carreira, nunca atingem o topo, ninguém atinge.”

Equipa do Ave

EK:

“(...) Em termos das carreiras, a nossa carreira não é revista há anos, aliás, desde que houve a fusão dos serviços prisionais com a reinserção social. Deu-se a fusão dos serviços, mas nunca se reviram as carreiras, são as mesmas que havia há não sei quantos anos atrás (...)”

O facto de a carreira dos funcionários de reinserção social não ser revista há vários anos, como os mesmos referiram, faz com que se mantenham sempre na mesma categoria, e, por isso, não recebem aumentos na sua remuneração. Técnicos superiores que já ocupam este cargo há mais de 10 ou 20 anos, podiam ser recompensados com um salário mais elevado, por exemplo, e isso não acontece.

Portanto, apesar de cumprirem com as suas responsabilidades, este facto traz um enorme descontentamento aos funcionários da reinserção social, não os incentivando no seu dia a dia de trabalho. Se os técnicos superiores de reinserção social fossem mais valorizados nas suas funções, teriam condições para trabalhar com mais vontade e maior satisfação, e por consequência, com um melhor desempenho.

Como foi referido anteriormente, o risco que os técnicos de reinserção social podem correr durante a realização do seu trabalho, também é uma das principais razões que justifica um aumento da remuneração.

Equipa do Cávado

EE:

“Não, até pelo facto do alto risco, uma profissão com uma exigência grande. Existem momentos de stresse, de uma pressão permanente... cada técnico tem de responder a várias questões.”

ED:

“Acho que não é a [remuneração] mais adequada, tendo em conta o desgaste que esta profissão nos incute. E o risco, e a responsabilidade (...) apesar de termos o subsídio de bónus, o subsídio de risco digamos assim, acho que os valores deviam ser atualizados, porque realmente os anos vão passando e a nossa remuneração vai-se mantendo praticamente inalterada...”

Como estes funcionários no terreno lidam com pessoas que cometeram atos que não são aceites pela sociedade, têm uma maior probabilidade de correr riscos no seu dia a dia profissional. Por esta razão, consideram que deviam ser mais reconhecidos pelo seu trabalho. O facto de passarem por estas situações arriscadas algumas vezes, deixa-os indignados com o pouco valor que lhes é dado pelo Estado, não concordando com o salário que lhes é atribuído. Mais uma vez, se essa remuneração fosse adequada à carga de trabalho dos funcionários de reinserção social, o desempenho iria ser melhor.

Existe, definitivamente, um sentimento de revolta por parte dos técnicos de reinserção social em relação a este tema.

Equipa do Cávado

EB:

“Não, não, não, não, não, não (...) É indecente! Não me ocorre outra palavra, é indecente! E depois, nem vou falar de SIADAP, porque é um elefante branco, a gente por muito que se derreta, acabamos por atingir as qualificações esperadas (...) É de tal modo desagradável este assunto que é melhor nem falar sobre ele, é horrível. Eu sinto-me escravizada pelo serviço. (...) Não há incentivos, não há motivações, não há nada! (...) O Estado está-se nas tintas! Não quer saber, tudo isto não é valorizado (...)”

Equipa do Ave

EL:

“Não. Acho que [a remuneração] é reduzida para o volume de trabalho e a responsabilidade que nós temos.”

Pode concluir-se, após as respostas obtidas pelos técnicos superiores de reinserção social, que a hipótese 3 é sustentada, e os incentivos diminutos afetam negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

O **Gosto pela profissão** é igualmente um conceito muito presente nas respostas obtidas. Apesar dos muitos obstáculos que existem, como o desgaste, remuneração baixa e as poucas condições de trabalho, a maioria dos técnicos gosta muito da sua profissão, e outros, gostam de umas funções e não gostam de outras.

A hipótese a ser testada, relacionada com este conceito, é a **Hipótese 5** – O gosto pela profissão influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Equipa do Cávado

ED:

“Sim, gosto muito! Gosto muito! É uma profissão que acaba por não nos vencer pela monotonia, é sempre diferente.”

EB:

“(...) Gosto menos de escrever relatórios e menos de avaliar do que intervir. Gosto mais de intervir, gosto mais de pegar no indivíduo e ajudá-lo a reorganizar a vida, fazê-lo cumprir as medidas, fazer sobretudo com que ele perceba porque é que cometeu um crime e que adquira ferramentas para não voltar a cometer crimes. Essa é a parte mais gratificante (...)”

EE:

“Há aspetos que nós gostamos, gosto da intervenção. Há outros que deixam muito a desejar. O que é mais ligado à psicologia gosto mais, como é óbvio. O resto é mais para escrever relatórios... também temos que gostar, mas é um gostar diferente (...)”

Equipa do Ave

EJ:

“Eu gosto! Embora seja... eu acho que há um desgaste muito grande a nível psicológico nestas profissões (...)”

EK:

“Só não gosto da remuneração! [risos] Sou franca, já pensei... porque é uma coisa que nos frustra. Nós fazemos um trabalho árduo, exaustivo, cansativo (...)”

No que toca ao gostar ou não de fazer alguma coisa, geralmente, quando se gosta do que se faz, o desempenho nessa função vai ser maior e melhor. Neste caso específico, percebe-se que é o gosto pela profissão que faz com que os técnicos superiores de reinserção social continuem neste trabalho, apesar de todos os outros obstáculos, e, portanto, o desempenho vai ser maior.

No caso do funcionário da reinserção social que diz que não gosta muito da sua profissão, isto deve-se ao facto de não existirem condições para a desempenhar da forma que gostaria. O próprio admite que, sem essas condições, o trabalho não vai ser bem feito, e por isso, o seu desempenho também não vai estar no máximo.

Com isto, percebemos que a hipótese 5 vai ser suportada por estes relatos dos entrevistados, e que realmente, o gosto pela profissão vai influenciar positivamente e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Em relação ao conceito de **Recursos** (recursos físicos, humanos, organizacionais), a opinião, na maioria, também demonstra desagrado. A qualidade e a quantidade dos recursos de trabalho também é algo que preocupa os funcionários da reinserção social. Neste caso, é necessário fazer uma distinção entre a Equipa do Cávado e a Equipa do Ave, pois não atuam nos mesmos locais nem trabalham no mesmo espaço.

Na Equipa do Cávado, o problema é mais acentuado. Já na Equipa do Ave, os técnicos consideram que as condições são razoáveis, visto que muitos dos aspetos foram melhorados recentemente, e outros estão em vias de ser melhorados.

Equipa do Cávado

EC:

“Aqui fazia falta mais espaço. E depois às vezes, pontualmente, há aqui falta de material, por exemplo, que temos de esperar que venha a decisão de cima. Nós não temos autonomia para adquirir material aqui, o que dificulta muitas vezes os procedimentos.”

EF:

“(...) Só tem uma porta, isto em termos de segurança também dá que pensar. A porta de entrada é a mesma da saída, não tem nenhuma outra abertura... isto se acontece aqui alguma coisa, que pode acontecer, nunca ninguém pensa nisso, mas pode acontecer. O que é certo é que não são as ideais, como é óbvio.”

EH:

“Depois temos outras limitações, por exemplo, agora uma limitação recente tem a ver com o facto de nós atualmente termos de fazer contactos telefónicos, às vezes ligar para o estrangeiro, e recentemente passamos a ter.... temos 2 telemóveis, e os 2 telemóveis só têm 10 euros de plafond, que não dá para nada. O que nos impede de fazer esses contactos, é outra limitação.”

Equipa do Ave

EK:

“Não, mas estão em vias de ser melhoradas. (...) mas são gabinetes muito fechados, sem arejamento, e não acho que isso sejam condições apropriadas para estarmos a fazer entrevistas às vezes de hora e meia, 2 horas, com uma pessoa. Depois, em termos de materiais é como vê, tudo quase anos 80”

EL:

“Agora vão melhorar, que vamos ter ar-condicionado. Mas... é assim, são razoáveis.”

Um dos problemas muito referido pelos técnicos de reinserção social da Equipa do Cávado, é o facto de existirem gabinetes para vários funcionários, onde trabalham todos dentro do mesmo.

EE:

“Até se pode ver por estes gabinetes o valor que atribuímos à intervenção (...) e mesmo para escrever relatórios é preciso silêncio, e nós temos 5 pessoas num gabinete. Isto dá para perceber bem as condições em que as pessoas... às vezes são 3 a telefonar e é impossível fazer seja o que for.”

EI:

“(...)5 técnicos num gabinete é muito complicado, estes gabinetes são muito complicados, a sala de reuniões não deixa de ser complicada...”

EH:

“E trabalhar na mesma sala com mais 4 colegas, em que ora um fala para o outro, ora toca o telefone, ora alguém chama por nós, ora... a capacidade de concentração é péssima, e isso claramente prejudica-nos na elaboração dos relatórios.”

A falta de recursos humanos também é bastante referida na Equipa do Ave. Se cada técnico acompanhasse menos utentes, a carga de trabalho era menor, logo o trabalho era feito com mais qualidade e melhor desempenho.

Equipa do Ave

EJ:

“(...) A nível de recursos humanos, nos últimos anos, muito mal. Desde que estou nesta equipa há 8 anos, há falta de técnicos.”

EK:

“(...) nós precisamos de mais recursos humanos. Não se acompanha bem 90 pessoas que estão a cumprir medidas na comunidade, mais os relatórios todos que temos de fazer para o Tribunal. Tínhamos que diminuir o rácio de acompanhamento por técnico para fazermos um bom trabalho com a qualidade que os manuais querem, porque senão é impossível!”

No geral, são identificados vários problemas nas duas equipas, desde veículos da instituição em mau estado, espaço físico, telefones... Até mesmo a diferença que existe entre as Equipas de Lisboa e do Porto, e as restantes.

Equipa do Cávado

EA:

“(...) nunca houve investimento nas viaturas do serviço. Nós conduzimos sempre carros sem revisão, perigoso... já nos colocámos muitas vezes em risco de vida. Agora sim, há um carro novo, mas não há investimento nenhum, ninguém quer saber, andamos com carros velhos em serviço externo, às vezes colocamo-nos mesmo em risco... Eu própria já chamei o reboque várias vezes.”

EI:

“A nível de mobilidade recebemos há pouco tempo um carro novo, mas até agora estivemos numa situação muito difícil também. Eu próprio já fiz muito serviço externo no meu carro particular, o que não é aconselhável a ninguém. Tivemos uma colega que inclusivamente teve um acidente no carro particular dela.”

EB:

“Aliás, a minha grande crítica ao serviço é isto. Tudo acontece com uma facilidade em Lisboa e Porto (...) E trazer os programas às pessoas é um problema, portanto, tem que haver um bocado aqui... o voluntariado, digamos assim, dos técnicos, escavando soluções, arrançando soluções, arrançando alternativas, porque o Estado esquece-se um bocadinho que o resto do país existe. Aquela velha máxima de que Portugal é Lisboa e o resto é paisagem, pá... não conseguimos desconstruir isto! Essa é a principal dificuldade.”

Equipa do Ave

EJ:

“A nível de recursos, não tanto de instalações, mas de viaturas, é outra dificuldade muito grande, que é um parque de viaturas completamente envelhecido.”

As hipóteses relacionadas com este conceito são a **Hipótese 6a** – Pouca quantidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social, e a **Hipótese 6b** – Baixa qualidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

De acordo com os testemunhos prestados pelos entrevistados, tanto numa equipa como na outra, existe falta de recursos e baixa qualidade dos mesmos. Na Equipa do Cávado, as queixas estão mais direcionadas para as instalações e equipamentos, ou seja, mais para a baixa qualidade dos recursos (hipótese 6b). Na Equipa do Ave, o desagrado é em relação aos recursos humanos escassos, ou seja, pouca quantidade de recursos (hipótese 6a). Metade dos técnicos entrevistados considera mesmo que as condições estão longe do ideal (C, E, F, G, H e I). Também há funcionários que acham que as condições são aceitáveis (A, B, D, J, K e L), mas mesmo assim, referem que podiam ser muito melhores em alguns aspetos.

A pouca quantidade de recursos, como escassez de recursos humanos, poucos telefones e até mesmo falta de equipamento, vai fazer com que seja muito complicado realizar as tarefas da forma mais correta, e o desempenho fica aquém do necessário e do esperado. Por esse motivo, a hipótese 6a é validada, porque este facto vai afetar negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Com a baixa qualidade de recursos existente, principalmente instalações pequenas e equipamentos e viaturas envelhecidas, é muito difícil realizar o trabalho da forma desejada. Portanto, a hipótese 6b vai ser igualmente sustentada, porque essa baixa qualidade de recursos vai afetar negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

No modelo teórico apresentado anteriormente, que estabelece a relação entre conceitos de acordo com a literatura, o conceito de recursos também afeta o stress e o risco. Com a falta de recursos humanos referida pelos entrevistados, vai existir mais trabalho para cada técnico, e essa situação pode gerar stress, se for trabalho em excesso. Quanto ao risco associado aos recursos, podemos referir as más condições

dos veículos de trabalho, que podem causar um certo risco, risco esse que não está diretamente relacionado com os utentes.

O conceito de **Risco** também se encontra mencionado em todas as entrevistas. Devido à sua profissão, uma grande parte dos funcionários da reinserção social passa, muitas vezes, por situações mais arriscadas, porque lidam com pessoas que tiveram comportamentos desviantes.

A **Hipótese 7** – A exposição ao risco influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social, vai ser testada com as respostas obtidas por estes técnicos superiores.

Na Equipa do Cávado, 6 dos 9 entrevistados já viveram momentos de risco. Na Equipa do Ave, nenhum passou por tal situação. No entanto, todos sabem, e a maioria refere, que a qualquer momento podem estar sujeitos a isso.

Os que já passaram por estas situações, referiram casos como ameaças, agressões e até tiroteios.

Equipa do Cávado

EB:

“(...) já estive num bairro social onde de repente começou um tiroteio (...) Depois assim, houve algumas situações, alguns insultos...”

EE:

“Já fui agredido. Foi uma situação em que fui agredido, estava a atender a pessoa e pronto, fui agredido. Era a pessoa que eu acompanhava... ela chegou e agrediu-me, foi essa a situação. Era uma pessoa com um percurso criminal grande, que não gostava de ser controlada, como é óbvio.”

EF:

“Duas vezes. Uma delas até recentemente, um agressor doméstico (...) ele sai do balcão e agarra-me no ombro e eu fiquei ali à mercê dele (...)”

EH:

“(...) e na altura ele proferiu ameaças contra mim. Disse que a culpa de voltar ao estabelecimento prisional era minha. Claramente eu fiquei com algum receio, quer naquele momento – porque nós não estamos preparados para lidar com essas situações –, quer no futuro também.”

Mesmo considerando que não estiveram em nenhuma situação de risco, os restantes profissionais sabem que pode acontecer a qualquer momento.

Equipa do Cávado

EA:

“Mas às vezes é um bocadinho arriscado, até porque não acontece só em bairros sociais, acontece em locais muito rurais e que às vezes nos aparecem situações completamente... quando se trata de situações de pessoas com foro psíquico, é muito complicado!”

Equipa do Ave

EK:

Não, deve ter ouvido histórias melhores em Braga [risos]. Eu nunca estive numa situação assim arriscada, mas tenho noção de que poderia ter estado a qualquer momento (...) para já, nós andamos com um público que às vezes tem uma particularidade, e que têm às vezes problemas ao nível do controlo de impulso, e que se zangam, ou que falam mais alto (...) Mas pode acontecer a qualquer momento (...)”

De acordo com as respostas dos entrevistados, é, de facto, comum existirem situações muito desconfortáveis para os trabalhadores no decorrer das suas funções. Todos eles, sem exceção, sabem que a qualquer momento podem passar por situações desagradáveis com os seus utentes, principalmente os utentes com problemas do nível psíquico, pondo até em risco a sua vida. Alguns deles já sentiram receio de que lhes acontecesse o pior. Nessas situações de risco, os técnicos superiores não vão conseguir realizar o seu trabalho da melhor forma, porque é um momento de tensão onde se torna quase impossível pensar e manter a calma. Para além disso, após esses momentos arriscados, muitos dos funcionários decidem abandonar o acompanhamento à pessoa em questão, passando o caso a outro colega. Por estas razões, este risco vai influenciar diretamente e negativamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Como representado no modelo teórico, feito de acordo com a revisão da literatura, o risco também vai influenciar os incentivos e o stress.

EA:

“Num dos bairros, e porque realmente era uma família problemática e com alguma perigosidade, senti-me uma vez desconfortável, porque comecei a ficar rodeada por pessoas, e estava sozinha. Comecei a sentir-me ameaçada, mas pronto.”

EF:

“E houve uma altura também, num bairro social, um familiar de um indivíduo, também estava embriagado ou tinha consumido drogas, já não me lembro... e havia lá um miúdo muito possante, com esquizofrenia sem medicação, e também me vi um bocado aflita.”

EI:

“Eu, particularmente, fico bastante sensibilizada com essas... tem um impacto emocional em mim muito grande, quando as pessoas vêm assim. Ainda tem! Ainda é recente a minha... e ainda tenho poucas situações, espero que elas se mantenham poucas. Mas já tive algumas situações com pessoas muito complicadas.”

Em seguida, abordaremos os conceitos que não foram mencionados em todas as entrevistas.

A **Discricionarietà** foi referida por 10 técnicos superiores de reinserção social. Apenas 2 técnicos (A e B) não mencionam se existe discricionarietà para desempenharem as suas funções.

A hipótese associada a este conceito é a **Hipótese 1** – Maior grau de discricionarietà dos funcionários da reinserção social influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Para estes entrevistados, apesar de terem de seguir um manual para realizarem as suas tarefas, existe alguma autonomia de escolha.

Equipa do Cávado

ED:

“Nós conseguimos, dentro do que nos é permitido, ir gerindo as coisas consoante o que nós vamos considerando importante, útil. Mas, naturalmente, temos que nos reger com base no manual.”

EG:

“Nós temos manuais que temos que seguir, no fundo, pela uniformização da atuação dos técnicos, em termos nacionais. Evidente que depois cada caso é um caso, cada arguido um arguido, e aí depois há as suas nuances, nomeadamente a forma de cada um se expressar e de saber lidar com o arguido. Mas há diretrizes base, sim.”

Equipa do Ave

EK:

“Isto também é importante porquê? Nós somos um serviço nacional, funcionamos a nível nacional, e é importante que o que chegue aos juizes, chegue mais ou menos com a mesma estrutura e de que todos estejamos a avaliar a mesma coisa. Claro que depois há aqui alguma discricionariedade do técnico, alguma, na parte avaliativa. Eu perante a mesma pessoa – com os manuais que tenho, e com os instrumentos de avaliação de risco que tenho –, posso fazer uma avaliação diferente do meu colega que tenha outra perspetiva. Mas a ideia é diminuir o máximo possível essas discrepâncias (...)”

De acordo com a opinião dos funcionários da reinserção social, é importante que exista alguma discricionariedade para realizarem as suas tarefas dependendo de cada utente. No entanto, é igualmente importante a existência de um manual prático, que lhes forneça as informações necessárias para todos realizarem as suas funções de igual forma, para que a estrutura dos relatórios seja praticamente a mesma e não haja discrepâncias entre resultados de funcionários que avaliaram a mesma coisa.

Também existe a opinião de que a autonomia é muito limitada, e não devia ser assim.

Equipa do Cávado

EE:

“Há alguma autonomia (...) Mas isto é um serviço muito hierarquizado, muito estruturado... é como todos os serviços da justiça, formatados para a justiça. Aqui a criatividade é muito reduzida, é muito limitada, intervém-se duma forma perante este, perante aquele (...) Se for muito estruturado, se as medidas de intervenção forem muito rígidas, não permitem grande criatividade às pessoas. Estamos a tratar de problemas de forma, e as questões são de conteúdo, muitas vezes. Esta homogeneização da intervenção,

muitas vezes não dá resposta à diversidade dos casos, é preciso conjugar as duas coisas, é preciso conjugar a diversidade dos casos com a intervenção (...)

EI:

“A nível de autonomia que fala aí, estamos um bocadinho limitados, porque estamos sempre sob alçada também das orientações do tribunal.”

Equipa do Ave

EJ:

“Acho é que há, por vezes, uma excessiva limitação da autonomia do técnico, mais concretamente na equipa de reinserção. Os manuais de procedimentos ajudam muito, e ajudam a organizar e a uniformizar os procedimentos, e a intervenção. Mas, por outro lado, há certos aspetos em que acho que não estão muito adequados à realidade.”

Posto isto, torna-se complicado afirmar que um maior grau de discricionariedade vai influenciar positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social, uma vez que não há nenhum testemunho que fundamente esta afirmação. Uns consideram que ela é necessária, e que é muito limitada e não deveria ser, mas ninguém acha que os manuais não deveriam existir, porque são realmente muito úteis neste trabalho. Deve existir um equilíbrio entre seguir o manual e ter liberdade de atuação, para que as tarefas sejam cumpridas da melhor maneira, até porque “cada caso é um caso”. A discricionariedade não parece influenciar o desempenho dos funcionários da reinserção social.

No modelo teórico, o conceito de discricionariedade também se encontra associado à relação entre técnico e utente, e ao stress. Ou seja, o grau de discricionariedade influencia a relação entre técnico e utente e o stress. Nas entrevistas, não existe qualquer resposta que evidencie esta relação.

O conceito de **Stress** só não foi referido por um técnico (J). Todos os outros participantes nas entrevistas afirmaram que o seu trabalho causa muito stress, principalmente pelo volume de trabalho e pelos prazos curtos para entrega de documentos.

Equipa do Cávado

ED:

“É stressante, é muito. Há fases de muito stress, sem dúvida nenhuma. Em que nos obriga a ter uma ginástica mental de priorizar o que é mais importante, porque o trabalho vem e às vezes sem aviso, “cai” e nós damos por nós e já estamos ali com um monte de tarefas para conseguir resolver, e temos depois de priorizar o que é mais importante, ir gerindo e fazer com celeridade as coisas.”

EC:

“É um bocadinho, às vezes é, e frustrante. Frustrante porque às vezes sentimos que estamos a trabalhar e nós é que puxamos a carroça, poderei dizer assim (...)”

Equipa do Ave

EL:

“Mas é stressante, não por causa do trabalho em si, mas da carga que ele tem, da exigência que tem também a nível de prazos, de cumprimento de prazos... e o volume, como já tinha dito, o volume de trabalho, que é muito.”

Existem técnicos que chegam a referir que as suas funções podem gerar situações de *burnout*, e que existem.

Equipa do Cávado

EB:

“E depois associado ao excesso de volume, à pressão, aos prazos, à quantidade de serviço que diariamente têm pedido (...) Isto é um stress permanente, é uma pressão permanente... (...) deixa-nos completamente aterrados e às vezes em situação de burnout. Eu acho que há muitos colegas meus em situação de burnout. Eu acho que já passei por situações de burnout.”

Equipa do Ave

EK:

“Muito stressante! Muito passível de gerar situações de burnout, que existem. Situações de burnout, pessoal a tomar medicação...”

Como referido pelos funcionários da reinserção social, como têm tantos acompanhamentos por pessoa, e precisam de realizar relatórios em prazos muito curtos, o trabalho torna-se muito cansativo e stressante. Muitos deles cumprem o horário de trabalho e ainda vão para casa a pensar no que fizeram, no que poderiam ter feito e no que não fizeram. Alguns, inclusive, não conseguem terminar os relatórios requeridos pelo tribunal nos prazos estipulados, pois a carga de trabalho é bastante elevada. O facto de muitas vezes serem os próprios técnicos a ter de ter a motivação para que o utente alcance os objetivos, sem a motivação do próprio utente, também se torna numa situação stressante; muitas vezes o indivíduo reincide, o que faz com que o trabalho realizado tenha sido em vão. Logo, quanto mais stress existir, menos vontade os funcionários da reinserção social vão ter para realizar as suas funções.

A **Hipótese 4** – Mais stress no trabalho influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social – recebe suporte empírico com base nas entrevistas.

Por último, temos o conceito de **Relação**, a relação entre técnico e utente. Apesar de ser referido apenas em 4 entrevistas (A, D, E e G), todas na Equipa do Cávado, é um conceito muito importante. A relação estabelecida entre o técnico e o utente, durante o acompanhamento, se não for a melhor, torna praticamente impossível a reinserção do utente. É necessário que exista confiança do utente no seu acompanhante. Só quando confiamos numa pessoa, é que damos ouvidos ao que ela tem a dizer, e seguimos os seus conselhos. Por isso é que essa confiança é tão relevante na reinserção.

A única relação entre técnico e utente que foi mencionada nas restantes entrevistas foi a da questão colocada, referente à relação pós acompanhamento.

Dois técnicos admitiram que é importante manter uma boa relação com o utente.

Equipa do Cávado

ED:

“(...) cumpre-nos também a nós criar uma relação com o utente de alguma proximidade, de alguma abertura nesse sentido, de ir conversando sobre os atos cometidos, tentar sensibilizar para a intervenção do desvalor da conduta, do ato ilícito, de modo que seja um comportamento que não volte a ser repetido por essa pessoa.”

EE:

“Como é óbvio, para intervir em alguém, é preciso estabelecer uma boa relação com a pessoa, é preciso ter muito tempo, muito trabalho e competências técnicas que não só programas... é preciso competência técnica, mas fundamentalmente estabelecer uma boa relação.”

A hipótese que está relacionada com este conceito é a **Hipótese 2** – Uma boa relação entre técnico e utente influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.

Não existem dados suficientes para esta hipótese ser sustentada através das entrevistas realizadas. Apenas 4 técnicos superiores em 12 (Técnicos A, D, E e G) é que discutiram este tema. No entanto, dos trabalhadores que mencionaram este assunto, todos acham que essa boa relação entre técnico e utente é bastante necessária, para uma intervenção positiva.

No modelo teórico, que foi elaborado com apoio da literatura, a relação entre técnico e utente também vai influenciar o grau de risco. Nas respostas obtidas, duas técnicas superiores referiram que não corriam risco devido à boa relação que têm com os utentes.

Equipa do Cávado

EA:

“(...) eu nunca senti qualquer problema em relação aos meus acompanhados desse grupo, dessas famílias, nada. Sempre fui muito bem tratada, muito bem recebida, tinha uma relação ótima com eles.”

EG:

“Eu consigo estabelecer uma relação mais ou menos boa com eles, e até acho engraçados os mais difíceis. Mas acho que sim, já tivemos situações em que, no geral – eu particularmente não –, em que eles descarregam em nós tudo o que a justiça faz, a polícia, os tribunais (...)

4. Conclusões

Após a análise às 8 hipóteses apresentadas, de acordo com as variadas opiniões dos técnicos superiores de reinserção social, tanto da equipa do Cávado como da equipa do Ave, foi possível verificar que 6 hipóteses são sustentadas pelas respostas que estes forneceram nas entrevistas.

A primeira hipótese a ser validada é a hipótese 3, **“Hipótese 3** – A falta de incentivos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Como já referido, a

remuneração vai influenciar o desempenho dos funcionários da reinserção social. Neste caso, de forma negativa, porque os incentivos não são suficientes. De acordo com as opiniões dos entrevistados, o que recebem não vai de encontro ao trabalho que realizam, porque é de imensa responsabilidade, para além de ter um volume de trabalho elevado e de poderem correr determinados riscos. Neste aspeto não existe distinção entre as duas equipas, todos têm a mesma opinião.

A segunda hipótese sustentada é a hipótese 4, “**Hipótese 4** – Mais stress no trabalho influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Apesar de existir uma entrevista sem referência a esta hipótese, todas as outras abordam este tema. Pelas respostas obtidas, de facto o stress originado pela carga excessiva de trabalho influencia negativamente o desempenho dos funcionários da reinserção social. Aqui, ambas as equipas estão em concordância.

A terceira hipótese válida é a hipótese 5, “**Hipótese 5** – O gosto pela profissão influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Mais uma vez, todos os técnicos mencionaram o gosto pelo trabalho (se gostam ou não), e se isso modifica a forma como o desempenham. Claramente que se gostarem do trabalho, ele vai ser feito da melhor maneira. Se não gostarem, custa mais desempenharem as suas funções, porque não existe tanta motivação. Indo de encontro às variadas opiniões dos entrevistados, percebe-se que o gosto pela profissão é um fator muito importante para continuarem nesta profissão.

A hipótese 6a também é sustentada pelas opiniões dos trabalhadores, “**Hipótese 6a** – Pouca quantidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Obviamente que, se os recursos disponíveis não forem suficientes, ou inexistentes, o desempenho dos trabalhadores vai ser afetado. Existiram muitas reclamações no âmbito deste assunto, onde na equipa do Cávado se falou mais de recursos físicos, como falta de telefones, e na equipa do Ave mencionaram mais a escassez de recursos humanos, indispensável a um melhor empenho da equipa.

A hipótese 6b é igualmente suportada pelas entrevistas, “**Hipótese 6b** – Baixa qualidade de recursos influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Mais uma vez, a decepção dos funcionários é muita relativamente aos recursos. Na equipa de Braga o maior entrave a um melhor desempenho são as pequenas instalações e degradação de viaturas, e na equipa de Guimarães, os veículos e equipamentos envelhecidos também fazem parte dos problemas a resolver.

A última hipótese validada é a hipótese 7, que emparelha o conceito de risco com o desempenho, “**Hipótese 7** – A exposição ao risco influencia negativa e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.” Neste caso, todos os entrevistados têm noção de que podem passar por situações mais arriscadas, devido ao trabalho que desempenham. Inclusive, alguns deles já vivenciaram momentos desses. O risco torna-se assim um fator que influencia negativamente o desempenho destes burocratas no terreno, podendo deixá-los apreensivos.

Quanto às hipóteses sem suporte, a hipótese 1 “**Hipótese 1** – Maior grau de discricionariedade dos funcionários da reinserção social influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.”, não reúne opiniões iguais e gerais perante os entrevistados. A hipótese 2, “**Hipótese 2** – Uma boa relação entre técnico e utente influencia positiva e diretamente o desempenho dos funcionários da reinserção social.”, não tem dados suficientes para poder ser sustentada.

Por fim, após esta análise, é possível responder à questão de investigação: “Quais os fatores que afetam os funcionários da Reinserção Social no desempenho das suas funções?” – A escassez de incentivos, de forma negativa; o stress no trabalho, igualmente de forma negativa; o gosto que têm pela profissão ajuda a que o desempenho seja melhor; a falta de recursos e a baixa qualidade dos que existem, negativamente; e o risco que estão sujeitos a correr quando desempenham as suas tarefas, que não auxilia na realização das funções. Estes são os principais fatores que vão afetar os funcionários da reinserção social no seu dia a dia de trabalho, de acordo com este estudo.

4.1. Implicações para as Políticas Públicas

Através deste estudo, foi possível constatar que existem normas dentro da área da reinserção social que poderiam ser alteradas.

Uma ideia que seria relevante para esta área, era o aumento de recursos humanos nas equipas. Como foi mencionado em algumas entrevistas, se o número de técnicos superiores aumentasse, existiriam menos utentes por técnico. Logo, a carga de trabalho seria menor e a qualidade do mesmo aumentava, existindo mais tempo para o desempenho de todas as tarefas.

Este estudo também pode abrir portas para alertar em relação à remuneração destes funcionários. As carreiras não são revistas há muito tempo, não existe progressão de carreira, e não existem concursos há anos. De facto, como já foi referido, o trabalho dos entrevistados carrega uma grande responsabilidade, uma enorme carga de trabalho, e pode colocá-los em situações de risco. A vida

de muitos utentes depende da resposta que os técnicos dão ao tribunal, a vida de pessoas está dependente do trabalho deles, e eles são os responsáveis. Para além disso, temos funcionários na DGRSP que continuam a receber o mesmo há muitos anos. Por isto tudo, na minha opinião, deveriam ser mais valorizados. Não é uma profissão fácil, e merecem uma consideração maior por parte do Estado.

Nas entrevistas, com a questão colocada sobre a pandemia da covid-19, percebi que esta fase mais negra, para além de ter alterado a maneira como os técnicos superiores desempenhavam as suas funções, deu-lhes a descobrir uma nova forma de cumprir com as suas obrigações. Essa forma é o teletrabalho. Durante a pandemia, os técnicos trabalhavam alguns dias da semana no escritório, e os restantes em casa.

Os relatórios que os técnicos têm de escrever para os tribunais requerem muita concentração e trabalho para serem realizados da melhor maneira possível. Por isso, uma parte dos funcionários admite que conseguiu escrevê-los melhor quando estavam em casa, em teletrabalho. O ambiente era mais calmo, não tinham interrupções, e por isso, realizaram-nos com mais qualidade.

EH: *“O que acontecia quando eu ia para casa, quarta-feira à tarde, era que eu conseguia fazer esse trabalho de forma muito mais concentrada, de forma muito mais produtiva, sem interferências – que são as interferências que ocorrem quando nós estamos no nosso local de trabalho, estamos com mais colegas na mesma sala, onde há telefonemas, onde há isto ou aquilo.”*

EK: *“(…) mas na carreira de técnico superior de reinserção social, é perfeitamente possível, e até digo que seria muito mais eficaz, ou eficiente, muito mais produtivo, nós poderemos ficar, por exemplo, em teletrabalho só a elaborar documentos, 1 dia ou 2... e garanto-lhe que elaboro muito mais depressa um relatório para um julgamento em casa, do que aqui (...). Mas, a pandemia trouxe de facto essa grande desvantagem, de não podermos fazer o nosso trabalho com as pessoas, mas também deu para perceber que pode abrir ali uma janela para aumentarmos a produtividade no nosso trabalho, se conseguíssemos redigir os documentos técnicos num ambiente mais tranquilo.”*

Posto isto, uma ideia a pensar para esta área da reinserção social seria: Porque não um horário de trabalho misto? 3 dias da semana, por exemplo, os funcionários trabalhavam no escritório, na parte da intervenção. Os restantes dias, quem quisesse (haveria essa possibilidade de escolha, porque há técnicos que não gostam de trabalhar em casa), fazia teletrabalho, principalmente para escrever relatórios e enviar documentos. A produtividade aumentava, e todos os envolvidos ficariam satisfeitos.

4.2. Limitações do Estudo

As dificuldades durante a realização da minha dissertação de mestrado foram várias. Apesar de saber que seria um tema trabalhoso, decidi continuar e não alterar, porque era algo que me despertava curiosidade, perceber como é que funciona o trabalho dos técnicos superiores de reinserção social.

A primeira limitação foi elaborar um guião da entrevista que fosse de acordo com as informações necessárias para permitir o teste das minhas hipóteses. De entre tanta informação, foi complicado seleccionar a mais importante, e daí, retirar os conceitos chave para o estudo. Definir uma variável dependente foi igualmente muito difícil.

Depois, uma dificuldade de logística, foi o tempo de espera para receber a autorização da DGRSP para poder aplicar as entrevistas, cerca de dois meses. Para mim, esta foi a maior limitação de todas, pois como inicialmente queria submeter a dissertação em julho, restou apenas um mês para realizar o resto do trabalho.

O número da amostra foi inferior ao estimado inicialmente. Isto deveu-se ao facto de as equipas possuírem poucos funcionários, e nem todos estarem disponíveis para responder. O curto tempo que tinha para terminar a dissertação também foi relevante neste ponto. Certamente que, um maior número de participantes contribuiria para uma maior validade do estudo.

A falta de estudos com o mesmo objetivo deste trabalho e o mesmo público-alvo também foi uma limitação, restringindo fortemente em termos de revisão da literatura.

Por último, a transcrição das entrevistas. Tentei ao máximo ser o mais breve possível, pois era um processo moroso e tinha pouco tempo para o fazer. E, para além disso, existiam dúvidas de transcrição (em termos de escrita, pontuação, entre outras coisas).

Estas, para mim, foram as grandes limitações deste estudo.

4.3. Pistas para futuras investigações

No futuro, seria interessante estudar os programas que os técnicos de reinserção social utilizam para ajudar na reinserção dos utentes. Foram mencionados vários programas durante as entrevistas, como o PAVD, o Taxa Zero, o STOP, entre outros. Até que ponto é que eles resultam? O que é que pode ser feito para os melhorar? Para além disso, podiam surgir pistas para a criação de novos programas, mais eficazes.

Outro estudo de interesse seria comparar o trabalho dos técnicos superiores de reinserção social, com os técnicos superiores de reeducação. Sabemos, de acordo com as entrevistas, que uns trabalham no exterior, e os outros no interior do estabelecimento prisional. Ambos no apoio à reinserção dos utentes.

Por fim, seria curioso fazer este estudo, mas com todas as equipas regionais de reinserção social do país. Ou por entrevistas (que seria muito trabalhoso), ou por inquérito por questionário. Os resultados seriam mais representativos, porque englobaria todo o país.

Referências Bibliográficas

- Abramovitz, M. & Zelnick, J. (2015). 'Privatization in the human services: Implications for direct practice', *Clinical Social Work Journal*, 43(3), pp. 283–93.
- Bell, J. (1993). *Como Realizar um Projeto de Investigação*. Gradiva.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto Editora.
- Brehm, J. & Gates, S. (1997). Working, shirking, and sabotage: Bureaucratic response to a democratic public. Ann Arbor, MI: Univ. of Michigan Press.
- Brewer, G. A. (2005). In the eye of the storm: Frontline supervisors and federal agency performance. *Journal of Public Administration Research and Theory* 15:505–27.
- Brodkin, E. Z. (2006). Bureaucracy redux: Management reformism and the welfare state. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17(1), 1–17. <https://doi.org/10.1093/jopart/muj019>
- Brodkin, E. Z. (2008). Accountability in Street-Level Organizations. *International Journal of Public Administration*, 31:3 pp317–36
- Brodkin, E. Z. (2012). Reflections on street-level bureaucracy: Past, present, and future. *Public Administration Review*, 72, 940–949.
- Brodkin, E. Z. (2013). Street-level organization and the welfare state, in: E. Brodkin and G. Marston (Eds) *Work and the Welfare State* (Washington, DC: Georgetown University Press), pp. 17–34.
- Brodkin, E. Z. (2021). Street-Level Organizations at the Front Lines of Crises. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 23(1), 16–29. <https://doi.org/10.1080/13876988.2020.1848352>
- Cohen, N., & Golan-Nadir, N. (2020). Why do street-level bureaucrats risk themselves for others? The case of Israeli police officers. *Australian Journal of Public Administration*, 79(4), 480–494. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12417>
- Costa, A. P. (2019). *Os burocratas de nível de rua e a implementação da Lei de Estrangeiros em Portugal*. Universidade Nova de Lisboa.
- Cozby, P. C. (2003). *Métodos de Pesquisa em Ciências do Comportamento* (Editora Atlas S.A. (ed.)). https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil

wars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-
asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625

- Davidovitz, M., Cohen, N. & Gofen, A. (2021). Governmental Response to Crises and Its Implications for Street-Level Implementation: Policy Ambiguity, Risk, and Discretion during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*. doi: 10.1080/13876988.2020.1841561
- DGAEP. (2022). *Remunerações*. <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=2509248D-289A-4B8D-8E44-034CE9B38C22>
- DGRSP. (2021). *DGRSP*. <https://dgrsp.justica.gov.pt/>
- Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (2022). *Sistema Remunatório da Administração Pública*.
- dos Santos, D., da Silva, F., Thomé, L., & Guareschi, N. (2001). *Processo de reinserção dos presos: O papel do psicólogo na visão dos funcionários*. 205.
- Elmore, R. E. (1978). Organizational models of programme implementation. *Public Policy*, 26, 185–228
- Evans, T., & Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch106>
- Ewalt, J. A. G. & Jennings Jr, E. (2004). Administration, governance, and policy tools in welfare administration. *Public Administration Review* 64:449–62.
- Ferreira, J. R. M. (2017). *Reinserção social nas prisões: análise das representações de profissionais*. Universidade do Minho.
- Fonseca, B. (2018). *Perceções, vínculo e papel dos Técnicos de Reinserção Social para a mudança de jovens ofensores*. Universidade do Minho.
- Freitas, C. (2017). *O Papel da violência e do stress na qualidade de vida percebida dos técnicos de reinserção social*. Universidade Portucalense.
- Gofen, A. (2013). Mind the gap: Dimensions and influence of street-level divergence. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 24, 473–493.
- Gofen, A., & Lotta, G. (2021). Street-Level Bureaucrats at the Forefront of Pandemic Response: A Comparative Perspective. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 23(1), 3–

15. <https://doi.org/10.1080/13876988.2020.1861421>
- Gomes, C., Duarte, M., & Almeida, J. (2003). Crimes, penas e reinserção social: Um olhar sobre o caso português. *Congresso Português De ...*, 27–34.
- Gomes, I. (2008). *Da Prisão à Liberdade: Reinserção Social de Ex-Reclusos*. ISCTE - Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa.
- Guba, E., & Lincoln, Y. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. Sage Publications.
- Hill, C. J. (2006). Casework job design and client outcomes in welfare-to-work offices. *Journal of Public Administration Research and Theory* 16:263–88.
- Hill, M. J., & Hupe, P. L. (2002). *Implementing public policy: Governance in theory and practice*. London: Sage.
- Hjern, B., & Porter, D. O. (1981). Implementation structures: A new unit of administrative analysis. *Organizational Studies*, 2, 211–227.
- Hogwood, B., & Gunn, L. (1984). *Policy analysis for the real world*. Oxford: Oxford University Press.
- Hudson, B. (1989). Michael Lipsky and street level bureaucracy: A neglected perspective. In L. Barton (Ed.), *Disability and dependency*. London: Falmer Press.
- Hupe, P., & Buffat, A. (2014). A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review*, 16(4), 548–569. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.854401>
- Jardim, M. A. (1992). O Técnico de Reinserção Social como Agente de Comunicação entre o Tribunal e as Partes, in *Psicologia e Intervenção Social de Justiça*. Porto.
- Keiser, L. R. & Soss, J. (1998). With good cause: Bureaucratic discretion and the politics of child support enforcement. *American Journal of Political Science* 42:1133–56
- Langbein, L. I. (2000). Ownership, empowerment, and productivity: Some empirical evidence on the causes and consequences of employee discretion. *Journal of Policy Analysis and Management* 19:427–49.
- Lavee, E., Cohen, N., & Nouman, H. (2018). Reinforcing public responsibility? Influences and practices in street-level bureaucrats' engagement in policy design. *Public Administration*, 96(2), 333–348. <https://doi.org/10.1111/padm.12402>
- Le Grand, J. L. (1988). *Histoire de Vie de Groupe. À la Recherche d'une 'Lucidité Méthodologique*. Masson.

- Lipsky, M. (1980). *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Russell Sage Foundation.
- Lipsky, M. (2010). Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services (30th anniversary edition). In *The Russel Sage Foundation*.
- Lusa. (2017, April 20). *Funcionários de Reinserção Social fazem greve até final do ano*. <https://tv24.iol.pt/sociedade/horas-extraordinarias/funcionarios-de-reinsercao-social-fazem-greve-ate-final-do-ano>
- Lusa. (2020, October 30). *Covid-19. Técnicos da Reinserção Social alertam para falta de segurança*. <https://www.noticiasominuto.com/pais/1616824/covid-19-tecnicos-da-reinsercao-social-alertam-para-falta-de-seguranca>
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). Fundamentos de Metodologia Científica. In Editora Atlas S.A. (Ed.), *Editora Atlas S. A.* <https://doi.org/10.1590/S1517-97022003000100005>
- Matarese, M. T., & Caswell, D. (2018). “I’m Gonna Ask You about Yourself, so i Can Put It on Paper”: Analysing Street-Level Bureaucracy through Form-Related Talk in Social Work. *British Journal of Social Work*, 48(3), 714–733. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx041>
- May, P. J. & Winter, S. C. (2009). Politicians, managers, and street-level bureaucrats: Influences on policy implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(3), 453–476. <https://doi.org/10.1093/jopart/mum030>
- Maynard-Moody, S. & Musheno, M. C. (2003). *Cops, Teachers, Counselors: Stories From the Front Lines of Public Service*, Ann Arbor, MI: University of Michigan Press
- Maynard-Moody, S., & Portillo, S. (2010). Street-level bureaucracy theory. In Robert F. Durant (Ed.), *Oxford handbook of American bureaucracy* (pp. 254–264). Oxford: Oxford University Press
- Morais, R. (2021). *Técnicos de Reinserção Social: o apoio que concedem a Condenados em Liberdade Condicional*. Universidade do Minho.
- Pardal, L., & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Areal.
- Pereira, A. C., & Pimenta, P. (2022, March 7). Técnico profissional de reinserção social há 35 anos ganha 900 euros por mês. *Público*. <https://www.publico.pt/2022/03/07/sociedade/noticia/tecnico-profissional-reinsercao-social-ha-35-anos-ganha-900-euros-mes-1996575>

- Raaphorst, N., Groeneveld, S., & Van de Walle, S. (2017). Do tax officials use double standards in evaluating citizen-clients? A policy-capturing study among Dutch frontline tax officials. *Public Administration*. <https://doi.org/10.1111/padm.12374>
- Riccucci, N. M. (2005). *How management matters: Street-level bureaucrats and welfare reform*. Washington, DC: Georgetown Univ. Press.
- Riccucci, N. M., Meyers, M. K., Lurie, I. & Han, J. S. (2004). The implementation of welfare reform policy: The role of public managers in front-line practices. *Public Administrative Review* 64:438–48.
- Sabatier, P., & Mazmanian, D. (1979). The conditions for effective implementation. *Policy Analysis*, 5(Fall), 481–504
- Scott, P. G. (1997). Assessing determinants of bureaucratic discretion: An experiment in street-level decision making. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 7(1), 35–57. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024341>
- Skeem, J., Louden, J., Polaschek, D., & Camp, J. (2007). Assessing Relationship Quality in Mandated Community Treatment: Blending Care With Control. *Psychological Assessment*.
- Tummers, L., & Bekkers, V. (2014). Policy Implementation, Street-level Bureaucracy, and the Importance of Discretion. *Public Management Review*, 16(4), 527–547. <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.841978>
- United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2018). Introductory Handbook on the Prevention of Recidivism and the Social Reintegration of Offenders. *Criminal Justice Series*, 11.
- Walker, L., & Gilson, L. (2004). “We are bitter but we are satisfied”: Nurses as street-level bureaucrats in South Africa. *Social Science and Medicine*, 59(6), 1251–1261. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2003.12.020>
- Winter, S. (2003). Political control, street-level bureaucrats and information asymmetry in regulatory and social policies. Paper presented at the Annual Meeting of the Association for Policy Analysis and Management held in Washington, DC, November 6–8. Copenhagen, Denmark: The Danish National Centre for Social Research.
- Yin, R. K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. Sage Publications.
- Yuan, S., Chen, Z., & Sun, M. (2022). Discretion: Whether and How Does It Promote Street-Level Bureaucrats’ Taking Charge Behavior? *Frontiers in Psychology*, 13(May). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.805872>

Zanella, L. (2011). *Metodologia de Pesquisa*. UFSC.

Legislação

Decreto de lei nº 123/2011, de 29 de dezembro

Anexos

Anexo 1. Pedido de autorização para realizar as entrevistas, enviado à DGSRP por e-mail



Braga, 12 de abril de 2022

Assunto: Pedido de Autorização para a realização de entrevistas semi-diretivas

Ex.mo Senhor Doutor Rómulo Mateus,

Eu, Mariana Dinis Neves, aluna de 2º ano do Mestrado em Administração Pública da Universidade do Minho, encontro-me a realizar a minha Dissertação de Mestrado intitulada de "*Street-Level Bureaucrats under Stress: O caso dos funcionários da Reinserção Social*". Neste sentido, é do meu interesse perceber de que forma funciona o trabalho dos técnicos superiores de Reinserção Social, tal como as suas principais motivações e desafios.

Posto isto, gostaria de realizar entrevistas semi-diretivas a funcionários da Reinserção Social da zona norte, mais propriamente pertencentes à Equipa do Cávado e à Equipa do Ave, para posteriormente analisar as suas respostas, comparando com trabalhos realizados noutros países acerca do mesmo tema. A identidade dos funcionários da Reinserção Social que participarem nas entrevistas não será revelada na Dissertação.

Em anexo, encontra-se o Guião da Entrevista que proponho realizar.

Desde já, agradeço pela atenção disponibilizada.

Encontro-me disponível para qualquer informação adicional.

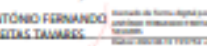
Com os melhores cumprimentos,

A aluna Mariana Dinis Neves



(Assinatura)

O professor orientador de tese, Professor Doutor António Tavares

ANTÓNIO FERNANDO
ANTÓNIO FERNANDO
ANTÓNIO FERNANDO


(Assinatura)

De referir que ao pedido, vinha anexado o guião da entrevista. Também tive de enviar o Projeto de Tese, assinado por mim e pelo orientador, para poder obter a autorização.

Anexo 2. Ofício da DGRSP a autorizar a realização das entrevistas



Exmo(a) Senhor(a)
Dra. Mariana Diniz Neves
Neves_mariana@hotmail.com

V/ referência	N/ referência	Ofício N.º	Data
		128/CCCRE	21.06.2022

Assunto: Investigação académica para Mestrado em Administração Pública na Universidade do Minho

Tenho a honra de informar V. Exa que, por despacho do Sr. Diretor-Geral, Dr. Rómulo Mateus, datado de 21/06/2022, está autorizada, no âmbito do Mestrado em Administração Pública da Escola de Economia e Gestão da Universidade do Minho, a realizar a investigação académica junto de Técnicos de Reinserção Social das Equipas do Cávado e Ave.

Considerando o interesse do projeto, este estudo, foi autorizado, mediante as seguintes condições:

- a calendarização e modo de organização da pesquisa seja acordada com a Coordenação das Equipas, por forma a que se conciliem os objetivos académicos com a exequibilidade do trabalho, sem perturbação do quotidiano;
- o desenvolvimento do estudo esteja sempre dependente da disponibilidade dos trabalhadores para participarem, reservando-se-lhes o direito de, a qualquer momento, poderem interromper a sua cooperação;
- a investigadora fique obrigada a preservar o anonimato dos dados e das pessoas que venham a cooperar;
- do resultado final do trabalho, deve ser remetida cópia ao Centro de Competências de Comunicação e Relações Externas.

Com os melhores cumprimentos,

O Chefe de Equipa

J. Fernando Moreira

MI/2022

Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais
Centro de Competências de Comunicação e Relações Externas
Travessa da Cruz do Tonal, n.º 1 – 1150-122 Lisboa – Tel. 218852200 – Fax. 218853896 – E-mail: cccre@dgrsp.mj.pt
Apartado 23207 – 1131-001 Lisboa

Anexo 3. Guião da Entrevista

1. Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?
2. Quais as razões que o/a levaram a escolher esta profissão?
3. Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

4. Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?
5. Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?
6. Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?
7. Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?
8. Já se viu envolvido/a numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?
9. Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?
10. Gosta da sua profissão?
11. Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Com o decorrer da primeira entrevista, surgiram mais 2 questões que achei pertinentes colocar a todos os técnicos:

- Acha que as condições onde trabalha são adequadas?
- A profissão não é stressante?

Anexo 4. Entrevistas

Equipa do Cávado– Técnica Superior de Reinserção A

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Eu trabalho cá há 30 anos. Tive um trabalho antes na Segurança Social e numa Instituição de miúdos com deficiência, e depois vim para cá, e cá estou.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Primeiro tem a ver com a minha licenciatura ou com a minha formação, que é Serviço Social. Trabalhar com pessoas, com pessoas que... enfim, que carecem de intervenção a vários níveis, foi sempre uma coisa que me atraiu. Apesar de ter passado algum tempo numa Instituição para as crianças e jovens deficientes, sempre responsável pela parte de Serviço Social..., mas depois a entrada na Segurança Social para mim foi um meio de aprendizagem, com várias realidades e pronto, tinha um investimento

profissional e pessoal muito grande. É óbvio que depois as condições em que trabalhava, porque era contrato a termo, fazia com que nós procurássemos outras coisas, outras áreas. E esta área sempre me atraiu muito. Eu trabalhei na Segurança Social em Guimarães e em Braga, e eu já conhecia, convivia, articulava muito com os Técnicos da Direção Geral, na altura ainda Instituto de Reinserção Social, e pronto. E tentei, como outras colegas na altura, e entrei em maio de 1992, exato.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

O primeiro objetivo é que não voltem a reincidir. A reincidência depende muito de fatores que são intrínsecos à pessoa, como a motivação, a capacidade de ultrapassar a frustração, porque são pessoas que realmente não têm grande capacidade cognitiva. Algum problema que encarem, não conseguem. E, portanto, dar a volta a isto é difícil. Mas também depende muito do percurso de cada um. Há pessoas que realmente têm um contacto judicial – estamos a falar de ex-reclusos –, porque há pessoas que passam por aqui, grande parte delas, e nem sequer tiveram uma experiência prisional. Tiveram uma condenação, são acompanhados numa pena que foi suspensa, e depois seguem o seu caminho, e uns voltam, outros não voltam, pronto. Os ex-reclusos, as pessoas que estiveram reclusas, há alguns que têm um percurso desde muito jovem ligado à justiça e que não conseguem sair dele. E chegam a um ponto que é... O nosso trabalho é só controlar, quer os comportamentos de adição, a ver se fazem o mínimo para se manterem o mais possível em liberdade.

Eu:

E torna-se stressante trabalhar assim?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

[Risos]. Às vezes..., mas depende. Nós somos um serviço essencialmente de vigilância e controlo, pela medida que foi aplicada pelo tribunal. No caso dos ex-reclusos é uma liberdade condicional. Estou a falar de ex-reclusos que ainda continuam ligados à justiça, porque há reclusos que saem em fim de pena e deixam de estar ligados a nós, a nós serviço. Claro que às vezes há um investimento muito grande da nossa parte, de criarmos condições. Ainda há pouco tempo me aconteceu uma situação destas que, passado alguns meses voltou tudo à estaca zero. Mas lá está, depende deles, da motivação que têm, do saber agarrar aquilo que lhes é proposto, que lhes é dado. Muitas vezes são oportunidades únicas. Se eles têm mesmo vontade de mudar têm que agarrar! E muitos chegam a uma altura em que não conseguem. E isso é mesmo frustrante...

E depois é saber que, daqui a uns meses, volta a entrar no sistema prisional, numa cadeia.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Sim. É óbvio que a nossa intervenção... sobretudo a parte de assessoria aos tribunais, de elaboração de documentos..., existem manuais que nós temos de seguir. Isso teve uma evolução enorme aqui dentro. Pelo menos desde que me encontro cá até agora, uma evolução muito, muito, muito positiva, e nós aprendemos muito. E realmente, as orientações são importantes, porque senão... Nós somos um serviço com várias equipas espalhadas pelo país, e todos nós, técnicos, temos de responder aos tribunais – não

é de forma igual –, mas temos que ter orientações, ter documentos que sejam utilizados os mesmos modelos por todos nós. Porque às tantas chega uma coisa a tribunal de um técnico que é completamente diferente de outro que está no mesmo serviço. Depois também temos instrumentos de avaliação, daquela pessoa, que nos ajudam a definir objetivos, atividades – isto no caso de um plano de reinserção social. Por exemplo, claro que as orientações estão sempre a mudar e a surgir, mas temos que nos cingir a elas, como é óbvio.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Pois, o acompanhamento depende, o período de tempo é definido pelo tribunal. Em relação aos ex-reclusos, a liberdade condicional pode ir até 5 anos. Ou normalmente, a liberdade condicional vai até ao termo da pena. Imagine, uma pessoa é condenada em 10 anos, se não sair aos 5 anos a meio da pena, sai depois aos dois terços, e depois é o resto que faltaria cumprir. É sempre esse período desde que sai até completar a pena.

Em algumas situações – claro que aqui não criamos relações de amizade, como é óbvio –, mas sim, mas há situações em que existe muita empatia e que as pessoas ficam ligadas a nós de alguma forma.

Eu:

Se calhar ficam muito agradecidos pela ajuda.

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Pronto, há alguns que consideram que aquele acompanhamento foi importante, no controlo de algumas situações, e pode mudar a vida deles. E a muitos, muda. E isso é gratificante! Quer para eles, quer para nós.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Há várias entidades externas! Ao nível da saúde, hospital, e essa entidade nós temos muita dificuldade em articular, porque a resposta é muito lenta. Então ao nível da psiquiatria – porque há pessoas que têm essa obrigação de ter acompanhamento em psiquiatria –, nós nem sequer conseguimos marcar uma consulta. Ou então, quando é marcada é passado muito tempo, 1 ano, 6 meses, ou não há resposta... Depois às vezes vamos pelos médicos de família que é mais fácil. Mas é uma área onde é muito difícil articular.

Também há a Segurança Social, e depois são as instituições locais, com protocolo com a Segurança Social que acompanham as famílias no âmbito do rendimento social de inserção, das prestações sociais de inclusão. Muita da nossa população está abrangida nesses serviços. Portanto nós, temos que articular e perceber..., mas não temos uma boa articulação com a área da saúde, temos mesmo muita dificuldade.

Depois temos o tribunal a insistir, e às vezes dizemos ao tribunal para pedir diretamente à saúde uma consulta. E às vezes eles respondem.

Eu:

E existem condições necessárias para realizarem o vosso trabalho?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

Nós estamos aqui nestas instalações há dois anos. Estávamos noutras, que eram arrendadas e onde o espaço era maior. Claro que o conforto se calhar não era tanto, mas eu já passei por instalações assim um bocadinho degradantes. Mas, de qualquer forma, estamos aqui há dois anos... em termos de gabinetes de atendimento estamos muito mal, temos muita dificuldade em arranjar espaço para atender as pessoas. Entretanto, depois com a pandemia, piorou. Mas, eu acho que estamos bem, temos boas condições. É um espaço novo, foi remodelado, isto pertence ao ministério da justiça e, portanto, viemos para cá e não se paga renda.

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

É assim, situações arriscadas, muitos colegas já se depararam. Que eu tenha sentido assim receio quer no serviço, quer fora dele – porque nós fazemos muito serviço externo, e, portanto, vamos sempre sozinhos, vamos aos bairros sociais que são os mais problemáticos aqui em braga – e, portanto, às vezes nós de facto corremos alguns riscos. Ainda que, nesses bairros sociais, eu vá muitas vezes porque há uma fatia da população que é acompanhada por nós, e que vive nos bairros sociais, e que são na sua grande maioria ciganos... eu nunca senti qualquer problema em relação aos meus acompanhados desse grupo, dessas famílias, nada. Sempre fui muito bem tratada, muito bem recebida, tinha uma relação ótima com eles.

Num dos bairros, e porque realmente era uma família problemática e com alguma perigosidade, senti-me uma vez desconfortável, porque comecei a ficar rodeada por pessoas, e estava sozinha. Comecei a sentir-me ameaçada, mas pronto. Correu bem, não houve qualquer problema.

Nós corremos alguns riscos e até porque, repare, nós temos colegas que, na Segurança Social nunca vão sozinhos. Vão sempre acompanhados, pelo menos com um motorista. E nós não. Nós conduzimos os carros e vamos sozinhos. Claro que às vezes se sentirmos mais insegurança, um colega pede pra ir acompanhar. Mas às vezes é um bocadinho arriscado, até porque não acontece só em bairros sociais, acontece em locais muito rurais e que às vezes nos aparecem situações completamente... quando se trata de situações de pessoas com foro psíquico, é muito complicado! E às vezes no meio do nada, assim isolados e não é fácil.

Isto agora não tem muito a ver e tem, de alguma forma. Este serviço foi sempre... nunca houve investimento nas viaturas do serviço. Nós conduzimos sempre carros sem revisão, perigoso... já nos colocámos muitas vezes em risco de vida. Agora sim, há um carro novo, mas não há investimento nenhum, ninguém quer saber, andamos com carros velhos em serviço externo, às vezes colocamo-nos mesmo em risco... Eu própria já chamei o reboque várias vezes. Aí as condições que nos dão são..., mas isto é um aparte.

Há pessoas que se exaltam aqui, que nos insultam, mas tudo bem... nós estamos a lidar com pessoas cheias de problemas e, portanto, não podemos estar à espera de outra coisa e a dar muita relevância àquilo que eles dizem. Dizem naquele momento.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

[Risos] Isso agora... acho que não! Acho que não e até lhe vou dizer porquê. Isto é uma questão de política que tem sido adotada há muitos anos, que foi o congelamento das carreiras. Portanto, eu estou há quase 20 anos na mesma categoria, percebe? Tenho colegas que estão há 20 também, no início da carreira, quando podíamos já estar... isto em termos económicos representa muito dinheiro. E o trabalho que temos, a responsabilidade que temos perante os tribunais que é enorme, a responsabilidade de responder em prazos muitas vezes curtos e a tudo o que nos pedem. Documentos que apoiam em muito as decisões do juiz sobre aquele indivíduo, enfim. Acho que nos deviam dar um bocadinho mais de valor...

Eu gosto muito do que faço...

Eu:

Por acaso essa era a minha próxima questão, se gosta da sua profissão.

Técnica Superior de Reinserção Social A:

[Risos] Gosto, gosto... é óbvio que não me via a fazer outra coisa neste momento. Agora estou aqui, vou terminar aqui. Mas às vezes gostávamos de ser um bocadinho mais considerados.

Depois há assim aquela imagem de que a função pública não faz nada... é óbvio que há bons profissionais e maus em todo o lado. Claro que há pessoas que às vezes têm comportamentos que depois se... parece que é extensivo a todos. Mas não é assim. E reconheço que há pessoas na função pública que trabalham mal, que atendem mal as pessoas... Nós não temos que atender mal as pessoas! Temos que atendê-las bem, seja quem for que venha cá, tem que ser atendido de igual forma. Seja sem abrigo, seja a pessoa que burla o Estado em não sei quantos milhões de euros, porque é assim.

Nós também não podemos fazer com que os nossos problemas – o que nós ganhamos, a falta de condições –, nós não vamos ter que “descarregar” nas pessoas que estamos a atender. As pessoas têm o direito de ser bem tratadas, não vejo as coisas de outra forma.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social A:

[Risos] Foi muito mau na altura! Isto era tudo novo, há dois anos atrás estávamos completamente... entrámos em confinamento, depois era o teletrabalho que eu não gosto! Não gosto, mesmo. Não gosto e trabalhar em casa. E, portanto, tínhamos que estar divididos... e depois foi um bocadinho o afastamento das pessoas, porque tínhamos orientações para não fazer entrevistas aqui, era reduzido ao mínimo os contactos com as pessoas. Torna-se complicado ajudar até porque alguns aproveitam-se, “olha que bom, não me chateia, esqueceu-se de mim...”, e pronto. Isso levou assim algum descontrolo, uma estranheza, um viver de uma coisa que... olhe não consigo explicar. Eu acho que agora já estamos todos um bocadinho a voltar à normalidade... Mas eram os cuidados a ter, as máscaras, enfim. Isto como vê (parede de plástico) ficou. E ficámos reduzidos ao espaço... teve muitas implicações. Os tribunais

também suspenderam alguns períodos, houve um atraso enorme no trabalho, porque depois os tribunais também ficam desorganizados, enfim...

Mas houve um afastamento das pessoas e isso foi estranho. Agora as coisas já estão a retomar, ainda bem! Parece que foram dois anos que não existiram...

Equipa do Cávado – Técnica Superior de Reinserção B

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Desde 26 de abril de 2001.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Eu na altura já trabalhava no Ministério da Justiça, era Oficial de Justiça. Como era licenciada, quis sair um bocadinho... estava bem, ganhava bem, mas não era assim uma profissão que me agradasse. E na altura, quis fazer alguma coisa mais. Sou licenciada em ciências sociais, portanto, na altura achei que eu viria gostar, pois o conteúdo em si também... Já trabalhava com os serviços e apreciava. Entrei através de concurso público interno.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Nós trabalhamos com arguidos e condenados, sendo certo que os arguidos era uma intervenção em fase pré sentencial... o apoio, a assessoria técnica que damos aos tribunais para apoio à tomada de decisão. E depois temos a intervenção com condenados, que são pessoas que não só estão em meio prisional ou que se preparam, ou saíram do meio prisional e estão em liberdade condicional, mas todas as outras pessoas que são condenadas numa medida alternativa à pena de prisão, como trabalho do foro da comunidade, regime de prova, suspensões com imposições de regras de conduta, substituições de múltiplo trabalho. Há uma panóplia significativa de medidas e penas que são aplicadas e que são condenados, e não são necessariamente pessoas que estiveram na cadeia.

Se estamos numa fase pré sentencial é o arguido, se estamos numa fase pós sentencial é o condenado. O trabalho prisional, pelo menos pra esta equipa também é significativo. Só temos um estabelecimento prisional, temos algumas pessoas em liberdade condicional, mas temos outras áreas bem mais persistentes.

O objetivo é preparar o indivíduo para que ele possa reorganizar e conduzir a sua vida de uma maneira socialmente aceite e socialmente ajustado, e adaptável, prevenindo a reincidência. Ao prevenirmos a reincidência também estamos a conduzir pessoas para terem um comportamento ajustado, no contexto comunitário. Este é o mote principal! Depois há coisas muito específicas que vem muito de caso a caso. Temos uma vertente de supervisão e de fiscalização do cumprimento das regras de conduta fixadas, desde coisas muito simples, por exemplo, fazer um trabalho a favor da comunidade, cumprir uma pena pagando a sua dívida ao Estado, com o trabalho que presta à comunidade ou ao Estado, ou então temos

aspectos significativos na reorganização da vida da pessoa como fazer um tratamento a uma problemática qualquer que é um fator desestabilizador na vida deles, mante-lo afastado de um determinado local, promover hábitos de trabalho e conduzi-lo um bocadinho para que ele possa ter autonomia financeira e inserir-se profissionalmente, e conduzir a sua vida de uma forma autónoma. Mais na área dos crimes do foro da intimidade, eu trabalho muito com a área da violência doméstica, tem a ver um bocadinho também com a implementação de programas, aqui algum trabalho de consciencialização e de reorganização em termos psicoeducacionais do indivíduo – isto quando eles entram em programas específicos.

Mas o objetivo é mesmo este, ou seja, orientar os indivíduos para reorganizarem a sua vida futuramente sem cometer crimes, prevenindo a reincidência.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Eu posso falar especificamente de um que estou nele desde o início, que é o PAVD, é o Programa para Agressores de Violência Doméstica. É aquele que eu abracei desde o início, desde 2009 que o implementamos, portanto, eu estive nas experiências piloto. Eu não sei se tem mais ou menos uma noção do que é que é o PAVD. O PAVD é um programa que foi criado pelo nosso serviço, direcionado para agressores de violência doméstica conjugal, e que tem 3 componentes. São direcionados essencialmente para indivíduos de baixo e médio risco..., portanto indivíduos muito resistentes, de elevado risco não cabem neste programa. Para um indivíduo frequentar o programa, tem que ter alguma motivação, nem que esteja só ali na pré contemplação. Alguma motivação para mudar qualquer coisa na sua vida, nem que seja só mudar de casa... mudar qualquer coisinha. Mas é importante que tenha isto, esta motivação. E pronto, e depois vamos trabalhando o indivíduo. Tem uma fase inicial, que é uma intervenção motivacional muito direcionada para o indivíduo, depois tem uma formação psicoeducacional que é em grupo, mais interativa, e que leva os indivíduos a experienciarem uma série de emoções, na expectativa de desconstruirmos as crenças disfuncionais que eles têm acerca deles e dos outros e, sobretudo, das relações. E depois tem uma fase de seguimento. Isto é assim, de uma maneira muito genérica e muito rápida, descrever o programa. Eu no início achei que, quando começamos com isto, eu achei que tínhamos que fazer alguma coisa. Ainda não estávamos muito bem a vislumbrar que resultados é que isto tinha. Mas a necessidade – sobretudo a frequência com que começou a ocorrer as situações de violência doméstica –, eu achei que tinha que se fazer alguma coisa, eu e um grupo de pessoas. O serviço avançou e nós estivemos cá, vamos a isto! Foi muito difícil implementar o programa, sobretudo implementá-lo a nível nacional, porque em Lisboa e Porto tudo acontece com muita facilidade. Aliás, a minha grande crítica ao serviço é isto. Tudo acontece com uma facilidade em Lisboa e Porto. Em Lisboa, se calhar muito mais do que no Porto, mas no Porto já vai acontecendo. O resto do país... trazemos coisas ao resto do país, e terem a verdadeira noção daquilo que são as dificuldades dos utentes em aceder aos serviços, quer em termos de mobilidade, quer em termos financeiros, quer em termos de acessibilidade geográficas, é um problema. E trazer os programas às pessoas é um problema, portanto, tem que haver um bocado aqui... o voluntariado, digamos assim, dos técnicos, escavando soluções, arranjando soluções, arranjando alternativas, porque o Estado esquece-se um bocadinho que o resto do país existe. Aquela velha máxima de que Portugal é Lisboa e o resto é paisagem, pá... não conseguimos desconstruir isto! Essa é a principal dificuldade. O que é que eu espero dos indivíduos? Eu espero que os indivíduos assimilem alguma coisa de tudo aquilo que lhes é passado. Claro que uns mais, outros menos, uns com mais capacidade de interiorização, outros com menos, uns mais resistentes, outros menos, mas eles lá vão. Eu descrevo-lhe isto com uma afirmação que tive no meu último

psicoeducacional, um indivíduo altamente qualificado, muito instruído, mas que numa situação de divórcio descompensou e partiu para a violência verbal e escrita relativamente à senhora, e aquilo atingiu assim algumas proporções, e ele acabou condenado. E quando no fim do psicoeducacional nós perguntamos o que é que eles acharam, ele disse assim: “olhe, doutora, eu já sabia isto tudo, mas eu nunca tinha pensado nisto.” É este o objetivo do programa, é pôr as pessoas a pensarem nos seus comportamentos, nas suas atitudes, a pensarem na maneira como pensam, portanto, é isto. Há uma frase que eu costumo..., “porque é que pensamos da maneira que pensamos?”. É que as pessoas nunca pensam nisto. Então é assim, se eu parto do princípio que eu tenho que chegar a casa e a minha mulher tem que ter o jantar feito, porque é que eu penso isto? Porque é que eu acho que tem que ser assim? Este é o objetivo! Aquilo que eu tento, pelo menos, é que os meus utentes ao fim do programa parem e pensem assim, “porque é que eu tenho este tipo de sentimento? Porque é que eu penso desta maneira?” Portanto, que se questionem! Claro, esperar mudanças milagrosas também não vale a pena. Mas se os levares a pararem um bocadinho, a refletirem sobre as suas crenças, é um grande passo.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Sim, existem manuais, nisso este serviço não é muito mau. Nós temos sempre manuais orientadores, temos sempre guias de procedimentos, temos sempre até uma sustentabilidade teórica, com parcerias até com algumas universidades, e algumas pessoas que estudaram sobre isto. Promovem até formação, não tanta quanta gente precisaria. Uma mais útil, outra menos útil. O que eu noto é que às vezes não são o ideal... Às vezes o manual e os procedimentos não se compadecem com a prática, com o volume, com o excesso de volume de serviço que o técnico tem. É excessivo. E além de ser excessivo, é muito serviço para fazer em pouco tempo. E, portanto, aqui depois, os procedimentos teóricos caem. E desvirtua um bocado aquilo que é, por exemplo, fazer um documento estruturado, bem pensado, com todos os procedimentos... às vezes o tempo não nos permite isso. Depois cai-se muito na tentação de fazer depressa e bem, o que é uma grandessíssima asneira. Se queres fazer bem, não fazes depressa, que é a parte que eu opto. Fazer, faço sempre, e bem. Às vezes não consigo é cumprir prazo, pronto, mas depois é um problema que eu tenho que resolver a seguir. Não é muito fácil resolver a seguir, mas... acho que não é realista. Acho que falta – quem elabora os procedimentos e os manuais, que criam aquilo numa perspetiva ideal, e bem –, mas depois não se compadece com as adversidades da realidade.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Dura o tempo que o tribunal determina, nós não fixamos tempos para as durações das penas ou das medidas. Se for uma suspensão provisória é uma medida, não é uma pena, porque é pré sentencial. Mas é o tribunal sempre que define, sendo certo que a execução de penas em meio livre é sempre no máximo até 5 anos, portanto, nunca poderá ser superior a 5 anos. Tudo o que seja mais de 5 anos tem que ter obrigatoriamente regime prisional. Mesmo sendo uma liberdade condicional, se o indivíduo sai em liberdade condicional... imagine, um indivíduo que apanhou 22 anos de pena, 22 anos ou 23 anos. A partir dos 2/3, pode sair em liberdade condicional, ou até entre o meio e os 2/3 pode sair em liberdade condicional, e tem um período de liberdade condicional que seria o tempo que demora até ao fim da pena de mais de 5 anos. O juiz geralmente fixa 5 anos, nunca pode haver medidas em execução na

comunidade superiores a 5 anos. Portanto, esse é o tempo. Depois temos coisas desde 1 mês, 2, 3, até 5 anos. Nunca depende de nós, do técnico, nem do serviço, depende sempre da decisão que o Juiz aplica àquele indivíduo, seja em sede de condenação, seja em sede de uma medida, de uma suspensão provisória do processo, seja em sede de uma liberdade condicional.

E não se mantém nenhuma relação, eu espero que ele nunca mais cá venha! [Risos] Se ele não vier cá, significa que o trabalho foi bem feito. Portanto, este é o objetivo! Aliás, eu digo sempre aos meus utentes, se eu nunca mais lhes puser a vista em cima significa que fiz um bom trabalho, e que ele também aprendeu a lição e foi à vida dele sem precisar mais deste serviço. Espero que não! A não ser que seja alguma coisa que esteja em estudo no âmbito do programa. Eu lembro-me que no PAVD, na altura quando começamos, tínhamos um grupo de seguimento, e passado algum tempo, eu contatei alguns só para perceber como é que estava a situação..., mas foi mais para perceber, não é uma obrigação do serviço, foi uma coisa muito pontual e relacionada só com avaliar um bocadinho internamente a viabilidade do programa, e o efeito que ele tinha.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Sim, nós trabalhamos de uma maneira sistémica. Como dizia Ortega y Gasset, “é o homem e o seu contexto”. Nós não podemos isolar o indivíduo do seu contexto. E o seu contexto é o meio onde ele vive, e ele não precisa só da justiça. Ele precisa da saúde, precisa da segurança social, precisa da educação, precisa da educação e o emprego, precisa dos seus amigos, da sua família. Portanto, nós temos aqui todos estes quadrantes. Aliás, nós avaliamos um indivíduo com base no instrumento de avaliação de risco, que é o LS/CMI, não sei se já ouviu falar... avalia exatamente estes 8 quadrantes da vida da pessoa. E nós não conseguimos fazer isto se não articulamos com as outras instituições. Eu acompanho indivíduos que estão condenados pelo crime de violência doméstica, certo? A maioria deles, parte significativa, continua a viver nos agregados, com as respetivas vítimas e com os filhos. Não faria sentido nenhum se eu não articulasse com as técnicas da CPCJ, por exemplo, certo? Um indivíduo que tenha problemas de emprego, e às vezes o fator de risco dele é um problema de emprego. Obviamente teremos que articular com o Centro de Emprego, ou com as instituições de formação, às vezes até com própria entidade patronal. Questões de pessoas com especial vulnerabilidade social que têm que ser orientadas pela Segurança Social, em situações de sem abrigo, em situações de baixo rendimento que precisam de RSI... As IPSS, as organizações de desenvolvimento local, que às vezes conseguem criar ali algumas sinergias com os indivíduos... estou a pensar em algumas instituições que trabalham com faixas da população mais desfavorecidas – não gosto muito desta palavra, mas é um bocado assim. Pessoas de etnias diferentes ou com algumas vulnerabilidades. A saúde é fundamental! Sobretudo na área da doença mental, que é um problema grave que este país tem. Que é uma coisa terrível! A saúde mental está muito, muito, muito, muito, muito negligenciada e abandonada neste país, e não se intervém. Temos pessoas aí com sérios problemas. No âmbito dos tratamentos e das dependências, como deve calcular, muitas pessoas têm abusos de substâncias e problemas de adição que temos que articular as instituições relacionadas com esses problemas. É fundamental... nós não existiríamos só centrados no nosso mundo, tem que haver claramente aqui uma cooperação, uma articulação com uma série de entidades. E depois têm um trabalho a favor da Comunidade. Quer dizer, nós não conseguimos pôr pessoas a cumprir trabalho a favor da Comunidade, se não tivermos as instituições de utilidade pública que recebam estas pessoas, que beneficia deste trabalho. Isto só por si implica uma articulação direta com as instituições nos vários contextos.

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Ó pá, já! Não são muito frequentes. Isto, na generalidade dos nossos utentes, vêm-nos mais como pessoas que os ajudam, do que pessoas que os prejudicam. E isso facilita muito o processo... Mas sim, já estive num bairro social onde de repente começou tiroteio. Eu estava lá, acho que não era nada contra mim, eu só estava no sítio errado, à hora errada. Não... estava no sítio certo, porque eu estava na casa de um utente meu, e os tiros também eram para ele e para a família dele. O certo é que eu estava lá e não devia estar lá naquele momento. Mas também deixe-me dizer-lhe, eu só saí de lá porque a mãe e a tia dele me tiraram de lá com segurança, que senão não sei... Ele teve que fugir, obviamente, pela janela. Mas a mãe dele e a tia quase mandaram parar o tiroteio, porque quando eu vim à porta... Não sei, foi em Guimarães, eu na altura trabalhava lá, mas pronto. O certo é que eu saí de lá em segurança. Depois assim, houve algumas situações, alguns insultos... agressões por si, já vi indivíduos a partir cadeiras e tal. Assim diretamente... tive uma altura, uma ameaça um bocadinho mais assustadora, digamos assim, até porque me pareceu credível. Eles ameaçam muito, às vezes da boca para fora, assim de uma maneira muito genérica. O técnico é que ouve, mas eles desatam a ameaçar tudo o que está à volta deles. Mas essa... não, houve ali uma situação que a ameaça pareceu muito credível, e na altura até pedi para deixar de acompanhar a pessoa. E sim, foi mudando. E depois, a colega que ficou com a situação sentiu a mesma coisa. Enfim. Foi assim uma situação um bocadinho mais chata, mas não passou de uma ameaça, efetivamente.

É verdade que nós levamos... repare, a maior parte do sistema judicial, às vezes, e os advogados em específico, esquecem-se muito do condenado. E às vezes as pessoas aparecem-nos aqui completamente desinformadas sobre qual é a sua situação. E às vezes é o técnico que tem que lhe dizer “olhe, tem aqui uma sentença, o senhor foi condenado...”, e quando a gente usa a palavra condenado, explode qualquer coisa logo lá dentro. E quando eles percebem... porque há muito aquela gíria de que “ok, não foi preso, não foi condenado”, e não é verdade. Porque às vezes há pessoas que vêm cá com 4 anos, ou 4 anos e meio com regime de prova, com uma pena suspensa, uma pena de prisão suspensa na sua execução, com regime de prova, que é a pena mais grave em meio livre. Implica que o indivíduo prove à justiça e à sociedade que é um cidadão de bem, e se esforce para isso. E depois tem uma série de condutas... os programas, às vezes pagar indemnizações, às vezes manter o afastamento das vítimas, outras vezes fazer tratamentos a problemáticas que eles nunca na vida assumem que têm. Portanto, há aqui toda uma série de coisas, e eles sentem “bem, afinal tenho aqui uma série de coisas pra fazer...” E às vezes há uma reação muito forte, e às vezes muito desagradável em termos de discurso. Eu pessoalmente, tirando alguns insultos... eles depois eles até se retratam, até pedem desculpa. Partir cadeiras sim, já aconteceu. Mas que ficam muito hostis, ficam. Não temos proteção nenhuma, vamos ao meio e tal, ninguém vai connosco, vamos sozinhos... Mas não há nada assim...

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Não, não, não, não, não, não! Eu ganho a mesma coisa desde 2001, a minha carreira foi congelada, não foi revista, não subo na carreira... Eu ganho 1200 e poucos euros há 21 anos ou 22 anos de profissão. É indecente! Não me ocorre outra palavra, é indecente! E depois, nem vou falar de SIADAP,

porque é um elefante branco, a gente por muito que se derreta, acabamos por atingir as qualificações esperadas, mas depois não temos o relevante por causa das quotas e não sei quantos... É de tal modo desagradável este assunto que é melhor nem falar sobre ele, é horrível. Eu sinto-me escravizada pelo serviço. E se eu não fosse acreditar muito nisto e gostar efetivamente do que faço... trabalho por 2 técnicos, vou à luta, ou seja, não entro naquele estereótipo do funcionário público que se acomoda e vai fazendo, e vai picando o ponto e avança... Porque é um bocado isso que a administração pública pede. Não há incentivos, não há motivações, não há nada! Então se comparar com as empresas privadas... é assustador. As nossas qualidades de trabalho são péssimas... Agora estamos melhor um bocadinho, mas estamos uns em cima dos outros, mas pelo menos estamos quentinhos. Eu durante muitos anos trabalhei de casaco vestido, estávamos num sítio gelado. E depois temos isto, quer dizer, somos técnicos qualificados, estamos licenciados, faço imensa formação, passei a pandemia a interessar-me por coisas e a ler, aproveitar a oportunidade. Agora online, as coisas entram-nos em casa. Fiz pós-graduações, especialização, tenho curso especialista na área da violência doméstica, especializada de intervenção nessa matéria... O Estado está-se nas tintas! Não quer saber, tudo isto não é valorizado. E depois estamos agarrados a uma carreira que está parada no tempo há 20 anos. Portanto, o que é que quer que lhe diga, que estou indignada? Que estou revoltada e que me apetece ir embora? Apetece. Porque não sou remunerada o suficiente por aquilo que faço, e pela carga de trabalho, e pela dedicação que eu dedico a este serviço.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

É assim, não são em todos os sítios iguais. Nós agora estamos um bocadinho melhor em termos de espaços. Tivemos durante anos um carro todo podre que estava avariado todos os dias e que nos punha em risco, agora temos um outro melhorzito. Demorou 20 anos, se calhar, também repor um carro novo, tendo um carro com 30 e tal anos. As condições... viemos de um sítio onde as instalações eram maiores, eram mais frias... estas são melhores, mais quentinhas, mas mais pequenas. Pronto, é o que é. Mas eu também trabalhei nos tribunais e também já tive que trabalhar a dividir uma secretária. A função pública tem este problema... Depois uns sítios são melhores do que outros, e depois é essa a grande diferença, é que nem todos usufruem das mesmas coisas.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Gosto, gosto do que faço. Gosto sobretudo da intervenção com os indivíduos. Gosto menos de escrever relatórios e menos de avaliar do que intervir. Gosto mais de intervir, gosto mais de pegar no indivíduo e ajudá-lo a reorganizar a vida, fazê-lo cumprir as medidas, fazer sobretudo com que ele perceba porque é que cometeu um crime e que adquira ferramentas para não voltar a cometer crimes. Essa é a parte mais gratificante. A parte da avaliação, não gosto tanto, tenho que o fazer e faço também com gosto, mas não é tão estimulante

Eu:

E achas que é um trabalho stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

É, é muito, tem muita pressão. Todos os dias ouve más notícias, certo? Todas as pessoas que se sentam a quem eu faço uma entrevista, não vou falar de coisas agradáveis. Vou falar das tragédias da vida deles. Eu costumo dizer que pessoas felizes não cometem crimes. Portanto, as pessoas que vêm cá, de alguma maneira cometeram um crime, ou estão indiciados por isso, e passaram por uma fase de vida onde houve uma situação de grande desorganização pessoal, e de grande infelicidade, às vezes casual, às vezes propositada, às vezes premeditada, outras vezes um acidente de percurso... Mas o que é certo é que é sempre uma fatalidade que acontece nas pessoas. Tem que ser uma resistência enorme à frustração. Todos os dias eu ouço coisas más e pessoas a contarem histórias más, de tragédia. Se não temos um registo interno que nos permita sobreviver a isso, torna-se complicado. E depois associado ao excesso de volume, à pressão, aos prazos, à quantidade de serviço que diariamente têm pedido... Na violência doméstica, por exemplo, quando surge um problema de vigilância eletrónica para uma medida de afastamento, eu não consigo ir embora sem fazer um telefonema, ou dois ou três, para tentar perceber se aquela situação está controlada... Eu não quero acordar no dia seguinte com notícias a dizer que a mulher morreu e eu ainda não fiz o meu trabalho.... É verdade que eu tenho 5 dias para o fazer, é verdade que estes 5 dias desorganizam a minha agenda toda, porque eu tenho que parar tudo para fazer aquilo. Mas é verdade também que eu não consigo ficar descansada se não o fizer imediatamente. Isto é um stress permanente, é uma pressão permanente... e os prazos, os julgamentos, a assessoria – porque é para o julgamento, e às vezes há uma avalanche de julgamentos – deixa-nos completamente aterrados e às vezes em situação de *burnout*. Eu acho que há muitos colegas meus em situação de *burnout*. Eu acho que já passei por situações de *burnout*. Na prática... que os negligenciei obviamente, “ok, respira fundo, descansa o fim de semana e a seguir trabalha outra vez.” Mas claramente é stressante...

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social B:

Tirou-nos a proximidade das pessoas, o facto de falar presencialmente com as pessoas, poder ir à casa delas, contactar os contextos, que te dão uma significativa informação. Por outro lado, diversificamos aqui os nossos métodos de recolha de informação, e, portanto, temos uma carrada de outros materiais à nossa disposição, que são assegurados pelo próprio técnico. Eu estive em casa a trabalhar com o meu computador e o meu telemóvel, a pagar a minha energia e as telecomunicações. O Estado, em nenhum momento me perguntou se eu podia. Só perguntou se eu aceitava ou não aceitava. E eu claro que tenho que aceitar... Mas não me perguntou se eu posso. Por exemplo, eu no primeiro confinamento, trabalhei com um computador emprestado, porque os meus filhos estavam cada um com o seu computador em aulas, um no Secundário e o outro na Universidade, e não havia o terceiro computador. Eu não pude levar o meu, e, portanto... houve uma instituição que estava fechada por causa da pandemia, e que, entretanto, me emprestou o computador para eu trabalhar durante muito tempo. É isto, o Estado está-se nas tintas! É absolutamente indiferente se as pessoas podem, não podem, têm condições... manda desenrascar. E é verdade que nós somos muito resilientes e muito resistentes, e damos sempre resposta, e vivemos sempre presentes mesmo a cair de podres de cansados, mas dizemos sempre presente.

Equipa do Cávado – Técnica Superior de Reinserção C

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Há 28 anos.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Foi uma certa casualidade, porque concorri. Não foi propriamente uma procura imediata... Eu tenho também a licenciatura em Sociologia, claro que procurei trabalho em vários lugares, não estava fácil, e depois, entretanto soube de um concurso e concorri. Não foi exatamente uma procura para este local em concreto, calhou. Surgiu a oportunidade e gosto, tenho gostado.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Os objetivos é tentar diminuir a reincidência. Esse deverá ser o objetivo principal. No fundo é evitar que os indivíduos recaiam no crime, como é óbvio.

Claro que isso depende de muitos fatores, e depende muito deles. Em primeiro lugar deles, depois de várias infraestruturas ou outras instituições que possam ajudar a família também, mas muito deles. Depende muito deles.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Diretamente, eu não trabalho com nenhum programa concreto. Porque, como já deve ter falado com os outros colegas, há aqui programas implementados de violência doméstica, de consumos de álcool... Portanto eu não estou propriamente num desses programas. Então não posso dar muito o feedback. Mas acho que são pertinentes, são úteis, serão úteis... Mas lá está, não posso dizer qual o resultado final da maioria deles. Alguns se calhar aquilo poderá ter impacto, a frequência desse programa, um impacto positivo, e outros até pode não ter. Não sei dizer em concreto.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Existem manuais sim, que nos orientam para a realização de entrevistas, a recolha de informação, para elaborar relatórios, nomeadamente os planos de reinserção. Quando se inicia o acompanhamento de uma pena suspensa, faz-se um plano, que no fundo é traçar os objetivos que aquele indivíduo deverá cumprir, e aí temos orientação por parte de um manual nosso.

Autonomia, a esse nível? Nós temos de seguir mais ou menos um guião, e temos que incluir nesse plano os deveres que estiverem, por exemplo, determinados pelo Juiz. Numa determinada sentença se há um dever que o tribunal lhe impôs, esse dever também está contemplado no plano que nós iremos escrever, elaborar. A autonomia a que se refere não sei se se refere à elaboração desses relatórios... aí, o nosso trabalho está determinado, tem essas balizas. A autonomia depois é no que diz respeito à intervenção,

à nossa intervenção, ao momento em que o fazemos, à frequência dos contactos que temos com os indivíduos. Não há uma determinação propriamente prévia, depende da nossa avaliação. Se acharmos que é pertinente contactarmos com aquele indivíduo com frequência uma vez por mês, ou até de 15 em 15 dias, isso fica ao nosso critério. Portanto, o objetivo depois é cumprir também algumas orientações que é a periodicidade do envio de relatórios ao tribunal, aí nós temos determinado que seja semestralmente, o que frequentemente também não é cumprido por falta de tempo. Mas tudo bem, também o tribunal não está constantemente a insistir..., mas quando insiste com o envio do relatório, porque nós pomos lá o envio de um relatório semestral, muito frequentemente não conseguimos cumprir a periodicidade do envio. Quer dizer, de 6 em 6 meses não estamos a conseguir enviar para todos, naquele período, o relatório que é devido, pronto. Às vezes atrasa-se, não é... e a gente faz mais tarde. Ou então, se o tribunal insiste com o envio do relatório nós temos mesmo que fazer e damos prioridade. Porque há outras coisas às vezes que damos prioridade, nomeadamente os relatórios para julgamento que têm datas. E até essa data que está determinada para o julgamento, nós temos que enviar um relatório para o tribunal e muitas vezes colocamos isso à frente, priorizamos.

Em relação à liberdade de autonomia, temos. Nós organizamos o trabalho conforme entendermos também.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

O acompanhamento pode durar até 5 anos. Mas frequentemente as penas suspensas, portanto, o acompanhamento durante as penas suspensas em média entre 2/3 anos. Há acompanhamentos, por exemplo, de 1 ano, 1 ano e meio..., mas vai até 5 anos.

Depois o contacto, não [risos]... normalmente não. Nem temos legitimidade para depois intervir. Não quer dizer que não haja um contacto, mas isto à margem. Imagine que há alguém que gostou da nossa intervenção, houve ali uma ligação até mais próxima em termos profissionais, que até resolve um dia passar por cá e até dizer que está tudo bem, e cumprimentar-nos..., mas é a esse nível. Pode ocorrer. Mas em termos de acompanhamento e percebermos como é que aquela pessoa está, não. Já não há contacto.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Sim, existem várias. Nomeadamente a Segurança Social, comunidades terapêuticas, a Cruz Vermelha, nomeadamente o centro de alojamento que dá apoio a indivíduos desfavorecidos e sem abrigo, equipas de rua que estão ligadas aos serviços da Cruz Vermelha, a Cáritas, por exemplo, que prestam apoio a nível alimentar. Mas o nosso contacto é um contacto pontual, e muitas vezes apenas para confirmar que aquela pessoa está a receber esse tipo de apoio e qual o contexto dela. Mas, é sobretudo, mais talvez a Segurança Social, porque acompanham também no tempo os indivíduos, que por exemplo, recebem o rendimento social de inserção. A esse nível eles são acompanhados também, também há um plano que eles têm que seguir, alguns deveres que têm de ser preenchidos para que esse acompanhamento continue, e continue a beneficiar disso, do rendimento social. Portanto, a esse nível, conhecem às vezes um bocadinho melhor os indivíduos e nós é uma troca de informação. As Comissões de proteção de

criança e jovens em risco, também às vezes contactamos... Mas, para orientar, é muito mais a Segurança Social, ocasionalmente também o Centro de Emprego. No fundo, para tentar também orientar aquele indivíduo, se virmos que a situação é muito delicada. Em primeiro lugar as famílias, como é óbvio. Chamar as famílias também a participarem caso possam, tem toda a lógica.

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Não. Nós já observamos às vezes aqui algumas pessoas que estão exaltadas, nervosas, e isso suscitou algum receio. Diretamente comigo, parece-me que não. Não me estou a lembrar assim que tenha passado... Às vezes num contacto, por exemplo, a deslocações a bairros sociais, não são propriamente lugares muito agradáveis e, uma ou outra vez, suscitou algum desconforto. Mas nada objetivo, nada que me fizesse sentir ameaçada diretamente, não.

Mas aqui já aconteceu neste serviço.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

[Risos] Podia ser melhor neste momento, acho que poderia ser bem melhor, até porque a nossa carreira tem estado parada, em termos de progressão, portanto tenho de dizer que não. Poderia estar à altura, ou mais adequada àquilo que era suposto estar nesta fase, passando estes anos todos. Não há concursos há vários anos, portanto já poderia estar melhor a nível financeiro, sim.

Eu:

E acha que tem as condições necessárias para trabalhar?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Na totalidade não. Nós mudamos para aqui há relativamente 2 anos, não estamos mal em termos físicos, mas há coisas aqui que precisavam ser melhoradas e já não foram bem delineadas de raiz, nomeadamente estas salas de atendimento. Pra já isto também foi dividido agora por causa da pandemia (com uma placa de plástico), porque estava fechado e eram gabinetes pequenos. Portanto, fizeram estes dois gabinetes como vê, muito pequenos. Depois temos a sala ali que é a sala de reuniões usada como atendimento, portanto não temos outra. Aqui fazia falta mais espaço. E depois às vezes, pontualmente, há aqui falta de material, por exemplo, que temos de esperar que venha a decisão de cima. Nós não temos autonomia para adquirir material aqui, o que dificulta muitas vezes os procedimentos. Já aconteceu estarmos sem papel algum tempo, o que não é muito aceitável. Isso tudo condiciona. É do Porto que vem, eles lá fazem as compras e depois alguém traz de lá ou envia. Portanto, pode acontecer dias em que a gente não tenha aquilo, e já aconteceu, pessoalmente, trazermos papel para imprimir. Nós não funcionamos sem papel, isto é difícil imaginar. E, portanto, a esse nível são pequenas coisas que não nos dão autonomia e por isso aí dificulta.

Tivemos aqui um grande constrangimento, agora já está um bocado melhor, porque em termos de viaturas automóveis, constantemente a precisarem de ir ao mecânico... Neste momento já temos uma

viatura nova, já nos facilita. A esse nível agora também não nos podemos queixar muito. Basicamente é isso, mas fisicamente, precisávamos de melhores condições ainda. Se calhar haverá outras equipas que não têm tão boas condições, em termos de mobiliário como vê até está bonito, tem bom aspeto. Em termos de espaço acho que falta um bocadinho.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Gosto, gosto...

Eu:

E não é stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

É um bocadinho, às vezes é, e frustrante. Frustrante porque às vezes sentimos que estamos a trabalhar e nós é que puxamos a carroça, poderei dizer assim, porque os indivíduos têm muitas limitações a nível de habilitações, e muitas limitações em termos familiares, em termos de contexto familiar, que dificulta o avançar e o aproveitar algumas oportunidades que a gente às vezes sugere, e que lhes abrimos as portas e que eles não aderem. Não conseguimos os objetivos que pretendemos com a motivação deles, e enquanto eles não estiverem motivados e agarrarem as propostas que vão surgindo, ainda que pequenas, é difícil. E isso gera frustração. Nós trabalhamos e tentamos, e parece que somos nós que queremos atingir um determinado objetivo, mas não conseguimos porque não somos nós que o fazemos por eles, têm de ser eles, e a motivação é muito baixa.

Os problemas aqui muitas vezes são de toxicod dependência e alcoolismo, e isso aí é muito complicado. E a propósito da articulação também me esqueci há bocadinho. Nós articulamos muito com o CAT (Centros de Atendimento a Toxicod dependentes), porque há muita gente com essa obrigação de fazer tratamento, e até a nível de saúde mental também. Articulamos com o Hospital e etc. Mas, enquanto há esses problemas de base, que não somos nós aqui a tratar, é outra instituição também..., mas enquanto essa pessoa tenha essa problemática de base, não é muito fácil trabalhar a motivação deles também, para compreenderem porque é que são acompanhados, para compreenderem porque é que foram condenados e têm de cumprir determinada obrigação... não é muito fácil isso. E gera alguma frustração, claro. Mas pronto, é o nosso trabalho...

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

É assim, na altura houve um impacto em toda a gente. Limitou os contactos que tínhamos com os indivíduos, mas houve uma orientação superior que nós tivemos que seguir, que foi limitar aqui os contactos com as pessoas, a não ser em casos que tínhamos mesmo que fazer informação para o tribunal e tínhamos que os chamar cá porque não os conhecíamos. No caso dos acompanhamentos que eram pessoas que já estavam em acompanhamento que a gente já conhecia, fomos espaçando os contactos e fomos fazendo contactos telefónicos. Portanto aí, houve essa limitação, houve uma redução dos contactos.

Coisas novas, diferentes, nomeadamente quando nos pediam relatórios para julgamento, nós tínhamos que chamar cá a pessoa, não íamos fazer um relatório através de um contacto telefónico, chamávamos cá. Portanto, limitou muito nos contactos que fizemos. E em termos de deslocações ao meio, a utilização do carro, falar com pessoas, etc., isso aí também limitou muito. Portanto passamos a fazer muito contactos por telefone, com presidentes de junta, com instituições, com os próprios para saber como é que as coisas estavam ou não estavam, articulamos também com a PSP, pedimos informação muitas vezes caso eles estejam envolvidos noutra processo. É conveniente nós sabermos e fazermos essa articulação. Aí, houve uma redução, uma suspensão. Agora já retomou.

Eu:

E achou que foi mais complicado nessa altura?

Técnica Superior de Reinserção Social C:

Só foi limitado, foi diferente. No fundo até facilitou no sentido de nós “não perdermos” tanto tempo num contacto aqui presencial. Há uma conversa, contam outras coisas, e nós estamos aqui e temos que disponibilizar esse tempo. Portanto, até aumentou o tempo que nós tínhamos para elaborar relatórios e para dar resposta ao tribunal com coisas que estavam até atrasadas, porque os contactos eram por telefone, e acabava por ser mais rápido, e, portanto, agilizou nesse aspeto. Mas perdeu-se um bocado o contacto com a pessoa que também é importante observar, dar a informação à pessoa e lembrar de alguma forma que aquela pessoa está em acompanhamento e tem de cumprir. E o facto de não vir cá, não marca tanto o acompanhamento, e, portanto, é importante que isso aconteça. E aí, perdeu-se um pouco.

Pronto, foi uma suspensão temporária vá.

Equipa do Cávado – Técnico Superior de Reinserção Social D

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Trabalho desde setembro de 2017. Apesar de já ter trabalhado numa fase anterior em área idêntica. Mas não pertencia à Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. Mas propriamente mesmo na direção geral, desde 2017.

Eu:

Quais as razões que o levaram a escolher esta profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Eu licenci-me em Criminologia, e desde há muito tempo que tenho um gosto por esta área, portanto, pela área da reinserção, pela área do crime, área da reabilitação, da ressocialização. Perceber os meandros destes comportamentos, deste tipo de condutas, pronto e poder também, o facto de poder sentir que tenho uma, portanto, uma participação positiva na vida de alguém, que a possa ajudar de alguma forma a reinserir, isso é muito gratificante.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

A nossa área operativa é um bocadinho grande e então, na minha parte mais específica... portanto, cada um de nós – também já deves ter percebido isso –, nós vamos tendo áreas operativas mais específicas, portanto vamo-nos especializando em determinadas áreas. Não obstante, todos nós somos capazes de fazer um pouco de cada, mas vamos fazendo com mais frequência determinadas situações.

Desculpa, lembra-me só a pergunta?

Eu:

Quais os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Objetivos. Bom, na nossa intervenção, portanto, eu aqui deduzo que seja no que diz respeito ao acompanhamento. Portanto, o objetivo, entre os objetivos, o que é que nós podemos então definir... além do acompanhamento do plano de reinserção social propriamente dito, portanto, fazer cumprir as medidas que foram definidas nesse plano, e fazer toda essa supervisão e contactos sociais e perceber de que forma é que a pessoa se vai, se vai mantendo no dia a dia, se tem cumprido ou não os objetivos e como é que se tem, portanto, inserido na sociedade, o reinserir. E além disso também tentar promover, mais uma vez sem querer repetir, mas promover a reinserção dessa pessoa, além dos objetivos, cumpre-nos também a nós criar uma relação com o utente de alguma proximidade, de alguma abertura nesse sentido, de ir conversando sobre os atos cometidos, tentar sensibilizar para a intervenção do desvalor da conduta, do ato ilícito, de modo que seja um comportamento que não volte a ser repetido por essa pessoa.

E, naturalmente, também vamos também abordando outro tipo de situações que complementam toda esta atividade. Esta reinserção não é... todo este trabalho de reinserção.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

É assim. Antes de mais caracterizo-os como sendo positivos. Acabam por ser ferramentas que são, que são uniformes a todos, o que facilita a partilha também de informações e a atividade propriamente dita dessas... Portanto, é a implementação desses programas. Vejo como sendo positivos e, naturalmente, está sempre em constante mudança, vão sendo atualizados. Mas, de modo geral, há vários programas diferentes, mas sim, são programas que são, que são benéficos e úteis. No meu ponto de vista, portanto.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Existem manuais práticos, naturalmente. Existe um regulamento que tem que ser seguido, um conjunto de normas, apesar de que nós também temos a nossa autonomia. Nós conseguimos, dentro do que nos é permitido, ir gerindo as coisas consoante o que nós vamos considerando importante, útil. Mas, naturalmente, temos que nos reger com base no manual. Não há volta a dar a isso. Temos que seguir sempre o que está tipificado.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

O acompanhamento ao utente varia. E, nós temos acompanhamentos de poucos meses, uns que poderão durar alguns anos. Vai variando muito. Acredito que mais ou menos dos acompanhamentos que eu tenho, a média ande ali em torno dos dois anos, mais ou menos, um ano e meio, dois anos, dois anos e meio e três anos, anda mais ou menos à volta disso. Assim que nós terminamos o acompanhamento judicial, portanto, a pena suspensa propriamente dita, ou mesmo no que concerne aos trabalhos a favor da comunidade... Às vezes surge a necessidade, portanto, por parte do utente em vir cá ao serviço, tirar algumas dúvidas, falar um bocadinho connosco. E apesar de já não existir um acompanhamento legal, nós estamos disponíveis para auxiliar no que é preciso, e tentar fomentar e aproveitar esse interesse do utente em vir cá e esclarecer algumas dúvidas ou tentar aprofundar algum conhecimento de determinado assunto. Nós tentamos promover e estar sempre disponíveis para isso, de modo a favorecer essa reinserção.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Existem várias. Nós fazemos tantos contactos no dia a dia, mas sim, há várias instituições que nos apoiam e que são realmente úteis na nossa intervenção. Há muitos utentes que dependem de várias instituições no seu dia a dia, a vários níveis, e essas instituições fazem-nos a ponte, portanto, ajudam-nos. Permitem-nos ter uma proximidade maior com o utente, que não seria possível se não existisse essa ponte de ligação. Às vezes existe, ou poderá existir algum distanciamento do utente para connosco. Mas através dessas instituições conseguimos chegar lá. Conseguimos intervir. Conseguimos muitas vezes localizar os utentes, que às vezes perdemos um pouco o contacto, por vários motivos, e realmente são-nos muito úteis.

Eu:

Pois, e depois cada instituição depende do caso de cada utente.

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Exatamente! Portanto, por exemplo. A Associação Médicos do Mundo – não sei se é assim que se designa propriamente, associação ou instituição. Mas os Médicos do Mundo facultam-nos um grande apoio na área de sem abrigo, toxicodependência e, portanto, eles são uma ponte importantíssima, mesmo a nível de transporte, de deslocação para eventuais audiências em tribunal, trazer os utentes aqui ao nosso serviço para a realização de entrevistas... Eles dão um apoio tão grande aos utentes e, por conseguinte, também a nós, que se tornam aqui uma peça muito importante neste tipo de acompanhamentos. Sem eles, portanto, são muitas vezes arguidos que não têm residência fixa, não têm forma de contacto, não têm meio social sobre o qual nós possamos recorrer em caso de necessidade. São pessoas muitas vezes muito sozinhas no mundo, e realmente o facto de eles se socorrerem destas instituições, de beneficiarem desse apoio, acabam também prestando um apoio a nós, permitem chegar aqui às pessoas. Isso no âmbito da toxicodependência, e outras de carências, nomeadamente habitacionais e por aí. Portanto, são instituições que nos apoiam muito a nós e aos utentes. Sem dúvida, são muito importantes.

Eu:

Já se viu envolvido numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Já aconteceram várias. Eu entrei para a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais como Técnico Profissional de Reinserção Social, na área da vigilância eletrónica. Ou seja, eu fazia a implementação... a aplicação das pulseiras eletrónicas, o controlo, supervisão... Portanto isto contempla um trabalho de campo e um trabalho de equipa em ambiente mais seguro. Naturalmente que o trabalho de campo acaba por ser exposto, nós estamos expostos a algumas situações de risco e aconteceram algumas. Foram tantas que uma pessoa assim de repente... [risos]

Mas sim, aconteceram algumas situações. Por exemplo agora lembro-me de uma situação – isto no Alentejo –, porque eu entrei numa fase inicial no Alentejo, em Évora, trabalhei na equipa de Évora um ano, e lembro-me de uma situação de... isto foge um bocadinho à atividade operativa de técnico superior de reinserção social, mas acaba por ser também ligado a este tipo de intervenção. Como Técnico Superior de Reinserção Social, situação de risco propriamente dita, não tenho tido, acho que não tive ainda. Apesar de que há meios onde nós vamos que naturalmente temos de ir com uma atenção redobrada. Há meios sociais, meios habitacionais de risco e nós aí vamos sozinhos, o que aumenta a nossa exposição ao risco. Isso já aconteceu!

Uma situação concreta em que tenha sido alvo de uma ameaça um bocadinho subentendida, consigo ma mais na área da vigilância eletrónica, se for do interesse posso partilhar.

Eu:

Sim, claro!

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Isto era um caso de um arguido que estava a cumprir uma pena de prisão na habitação, uma pessoa com dependências de estupefacientes já de alguns anos. Além disso, também padecia de esquizofrenia, ou seja, isto era aqui um cocktail de várias emoções, de oscilações de comportamento, era uma pessoa que se ausentava da habitação com alguma frequência, e, portanto, fiz várias intervenções com esse arguido. Numa delas tive de me deslocar ao local de habitação dele, na altura para o tentar... Na altura ele tinha demonstrado interesse em assinar uma declaração de revogação de consentimento, para prisão de permanência na habitação, e, portanto, pretendia ser colocado em estabelecimento prisional, e cumprir a pena em estabelecimento prisional. Eu desloquei-me ao local de vigilância eletrónica para fazer a recolha dessa declaração. Acontece que ao chegar ao local, ele tinha-se ausentado minutos antes. Foi a mãe que me abriu a porta, estava muito assustada, porque tinha medo do filho, o filho ameaçava a mãe constantemente, eventualmente até mais do que isso... E estava muito assustada porque me viu ali, percebeu que eu estaria ali, eventualmente ela não saberia o motivo, mas sentiu ali algum peso de responsabilidade. E o facto de saber que o filho não estaria em casa deixou-a bastante preocupada. Entretanto, neste intervalo de tempo, o filho chega – portanto nós estamos a falar de uma pessoa mais ou menos com os seus 40 anos –, portanto ele chega pelas traseiras da casa, bateu à porta com bastante força, não sabia ainda que eu lá estava. Quando me viu ficou um bocadinho apreensivo, mas tudo indicava que estaria sob o efeito de alguma droga. Ele estava muito ativo... e pronto. Ele estaria ausente da parte interior da casa, ou seja, ele não se tinha mesmo ausentado da zona autorizada e estaria nas traseiras, no terraço que seria um bocadinho grande, e ao chegar teve uma atitude comigo de alguma ameaça, de alguma tentativa de intimidação. Naturalmente nós temos que tentar manter o controlo da situação, nunca exteriorizar algum sentimento de insegurança perante aquela situação... pronto, correu tudo bem. No decorrer deste momento, ele acabou por assinar a declaração, eu solicitei o cartão de

cidadão para verificar se realmente a assinatura batia certo com a que estava no cartão de cidadão, ele recusou-se a dar, disse que não tinha, que já não usava há muitos anos. Fez referência ao facto de depois numa fase posterior quando fosse então para sair do local de vigilância eletrónica, da casa dele, e passar para o estabelecimento prisional, que queria ir pelo próprio pé, não queria ser levado por nenhuma força de autoridade. Fiz referência ao facto de que quando isso acontecesse teria de ser de acordo com o que está definido legalmente, e, portanto, se ele tivesse de ser levado por uma força de autoridade, assim o seria. Ele entrou em insulto, não diretamente comigo, mas com a GNR e etc., isto de uma forma muito resumida, senti ali que estaria num limiar muito no limite digamos assim, de a situação descambar e estaria em risco. Mas pronto, foi assim uma situação... aconteceram outras, mas esta realmente marcou-me um pouco na altura nesta fase, porque foi um caso muito problemático para nós e era uma pessoa muito difícil de lidar. E o facto de nós estarmos sozinhos no meio do conforto daquelas pessoas, nós nunca sabemos o que vamos apanhar. Mas já aconteceram muitas outras situações de chegar a determinados sítios e ser surpreendido, a achar que vou encontrar uma situação mais ou menos estável, e estar com as pessoas totalmente fora de si.

Eu:

Se calhar também já estão um bocado habituados.

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Sim. Depois acabamos por desvalorizar. Não será o desvalorizar, mas a interpretar a situação como sendo mais ou menos normal. São situações que nos vão acontecendo com alguma frequência. Mesmo o nosso contacto com técnicos superiores aqui da reinserção social, o nosso contacto e a nossa articulação com os arguidos muitas vezes não é fácil. Há situações, mesmo aqui no serviço, em que os arguidos vêm com uma postura muito fechada, muito remitante, muitas vezes até com algumas nuances intimidatórias, e nós temos que já estar preparados para isso. Isto acaba por ser o nosso dia a dia.

Naturalmente que nós estamos muito mais expostos ao risco quando estamos fora aqui do serviço, porque nos deslocamos sozinhos, em primeiro lugar. Depois porque vamos a sítios complicados, e o facto de os arguidos estarem na zona de conforto deles, isso dá-lhes algum sentido de confiança. E muitas vezes acontece também que, quando nós nos encontramos com alguns arguidos... por exemplo, aqui no serviço eles têm uma atitude quando estão sozinhos, e depois quando estão em casa, com familiares, ou com amigos, ainda que seja numa fase inicial – claro que nós tentamos sempre separar e ficarmos só com o arguido numa entrevista –, as pessoas têm uma atitude diferente, e isto acaba por ser depois uma gestão de situações diferentes. Mas pronto acaba por ser o nosso normal. Já aconteceram algumas situações de algum risco, nunca houve nada que me... nunca cheguei a uma situação mesmo, mas já fui ameaçado várias vezes, mesmo neste contexto de acompanhamento, já fui ameaçado, infelizmente, insultado. Na maioria dos casos eles têm depois o reconhecimento do erro e pedem desculpa, às vezes acontece quando estão sob o efeito de alguma substância ou quando estão mais reativos. Nós temos de ter a capacidade de desvalorizar e de nos distanciarmos. E, portanto, à partida, essa atitude intimidatória, essa atitude mais insultuosa, não será diretamente connosco, mas com o serviço ou a revolta com a situação onde se encontra, e nós temos de nos abstrair disso, distanciar, focar no acompanhamento. Naturalmente advertir sempre e reportar a tribunal, quando existe necessidade disso, porque eles têm que ser advertidos e eventualmente às vezes as situações podem ser agravadas, eles podem ser penalizados pelo tribunal por este tipo de condutas. Ou seja, nós não desvalorizamos a ponto de não reportar a tribunal, eu aqui queria só deixar definida essa situação. Nós vamos desvalorizar, vamo-nos distanciar, isto por causa da nossa sanidade mental, mas naturalmente que agimos em conformidade sempre, de modo que não volte a acontecer. E que o arguido sinta que

teve um comportamento errado, mas que sofreu essas consequências de modo que não tenha um sentimento de impunidade e continue a ter uma atitude incorreta com o que serviço que lhe diz respeito.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Acho que não é a mais adequada, tendo em conta o desgaste que esta profissão nos incute. E o risco, e a responsabilidade. Naturalmente há outras profissões que provocam desgaste, e risco, mas realmente aqui nós somos constantemente expostos a situações de risco, e isto no dia a dia, ainda que nós nos consigamos distanciar – eu falo por mim, eu consigo –... Numa fase inicial não conseguia, nos primeiros tempos de profissão tive algumas dificuldades, saía do trabalho fisicamente, mas psicologicamente pensava nos problemas, nas coisas que tinha para resolver no dia a seguir que tinham ficado dependentes, nomeadamente situações que teriam de ser limadas juntamente com os arguidos de modo a conseguir levar um acompanhamento que seja saudável para ambas as partes e que seja possível de se conseguir manter pelo período definido pelo tribunal. E, portanto, isto são situações que nos vão desgastando e além disso, o peso da responsabilidade que nós temos. Tenho consciência que o acompanhamento que tenho com o arguido e o que escrevo, os contactos que faço, e a informação que reúno, tem de ser muito bem trabalhado, tem de ser tudo muito bem definido, porque pode influenciar realmente o futuro dessa pessoa. E isso é uma responsabilidade que eu sinto constantemente, e realmente é um dos pontos que me faz perceber que se calhar a remuneração que nós temos não é de acordo com tudo o que nós vamos vivendo aqui, nesta vida. Principalmente por estes pontos, a responsabilidade, o risco, o desgaste consequente destes dois pontos, acho que deveríamos ser mais bem remunerados. Já para não falar da questão da progressão de carreira, eu estou há poucos anos, mas tenho colegas que já cá estão há muitos anos, e ganharão mais ou menos o que eu ganho, e isso acaba por ser muito injusto, não pra mim, mas para eles. Apesar de que faz com que eu preveja o futuro não é [risos].

Eu:

Se calhar até lá ainda muda.

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Esperemos que sim! Vamos pensar positivo, eu continuo a pensar positivo. Mas pronto, acho que sim, acho que devíamos ganhar um bocadinho mais, apesar de termos o subsídio de bónus, o subsídio de risco digamos assim, acho que os valores deviam ser atualizados, porque realmente os anos vão passando e a nossa remuneração vai-se mantendo praticamente inalterada, e por aí, acho que sim, principalmente pelas questões da nossa atividade operativa, acho que não ganhamos de acordo com o que nós fazemos.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Sim, acho que sim. Só lamento não poder estacionar o carro em frente [risos], e ter que andar 15 minutos a pé a cada deslocação. Fora isso... Nós antes de estarmos aqui estávamos próximo da central de camionagem. No nosso dia a dia, isto acaba por ser um bocadinho importante, o nosso carro de

serviço estaria bem mais próximo do nosso serviço e realmente nós, se tivermos de fazer várias deslocações, não é que seja assim diariamente, mas pode haver dias em que nos temos que deslocar várias vezes, e realmente perdemos algum tempo na deslocação a pé para o carro. Portanto, uma ida e uma volta são mais ou menos 30 minutos. Isto no dia a dia rouba-nos tempo para que nos possamos dedicar a outras situações, acho que é mesmo o único ponto, porque realmente aqui as instalações são novas. Podíamos ter um bocadinho mais de espaço, não seria demais, mas sim, temos ótimas condições de trabalho, estamos bem. Não nos podemos queixar nesse ponto.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Sim, gosto muito! Gosto muito! É uma profissão que acaba por não nos vencer pela monotonia, é sempre diferente.

Eu:

Não é stressante?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

É stressante, é muito. Há fases de muito stress, sem dúvida nenhuma. Em que nos obriga a ter uma ginástica mental de priorizar o que é mais importante, porque o trabalho vem e às vezes sem aviso, “cai” e nós damos por nós e já estamos ali com um monte de tarefas para conseguir resolver, e temos depois de priorizar o que é mais importante, ir gerindo e fazer com celeridade as coisas. Claro que nem tudo depende de nós, depende dos arguidos, que às vezes não comparecem... e pronto. Às vezes o contacto com as instituições, às vezes não é um contacto muito célere, às vezes temos que aguardar ali um período de resposta, ou seja, isso faz com que seja um trabalho stressante a vários pontos. O cumprir prazos, o responder a Tribunal em tempo útil..., mas pronto. Tudo faz parte, e gosto daquilo que faço. Faço com gosto, não custa tanto. Se fizesse sem gosto, custaria mais.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnico Superior de Reinserção Social D:

Um ponto que me faz, que me ocorre assim de repente que tenha mudado são os contactos físicos. Desde o covid, evitamos um contacto muito próximo com os utentes e mesmo de uma forma geral, por uma questão de saúde pública, por uma questão de segurança, a nossa e a da pessoa com quem nós estamos. É o que retenho do covid que vou mantendo no meu dia a dia por uma questão de segurança. Nós antes tínhamos o hábito de cumprimentar as pessoas com a mão, e foi um hábito que cortámos. Cortei com isso, falo por mim.

Durante o covid, tivemos alguns constrangimentos porque tivemos que trabalhar em teletrabalho, e naturalmente, aí surgem vários constrangimentos, nomeadamente nos contactos com os arguidos que ficam dificultados por aí. Nós temos de ligar do nosso telefone pessoal, colocamos em anónimo para que eles não fiquem com o nosso número, eles não atendem, não retribuem contacto... Às vezes atendem, mas pronto. Isto no dia a dia fica um bocadinho complicado. A nossa atividade flui muito melhor aqui no serviço, porque conseguimos ter aqui todas as ferramentas e chamar as pessoas aqui para conseguir dar seguimento ao que temos que fazer, e realmente durante o período de covid, que foi longo, foram grandes constrangimentos. Já para não falar das deslocações às residências das pessoas e etc., foram

situações nessa fase de algum risco, fomos evitando dentro do que era possível. Mas sim, o que me recordo, deste passado muito recente ainda, foi mais esta questão da articulação dos arguidos, com os contactos, as entrevistas, mesmo até situações de agendamentos connosco, de entrevistas agendadas connosco, os indivíduos não compareciam porque de repente tinham covid, questões do trabalho a favor da comunidade, portanto... Um bocadinho complicado por aí. Viagens e etc., pessoas que estavam no estrangeiro, não conseguiam vir de repente... Isto naturalmente, todos os constrangimentos que nós todos vivemos no fundo, de um modo geral. Terá sido um bocadinho por aí...

Equipa do Cávado – Técnico Superior de Reinserção E

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

30, quase 31 anos.

Eu:

Quais as razões que o levaram a escolher esta profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Nem sei muito bem se isto é uma profissão. Isto é mais uma ocupação, sabe? É preciso ter conhecimentos técnicos, mas não é profissão... eu quando vim para aqui não era propriamente um técnico de reinserção social, eu vim para aqui como psicólogo, fundamentalmente. Depois aqui são todos técnicos de reinserção social, uma profissão da qual seja estruturada em função de critérios técnicos, de conhecimentos técnicos, assenta num perfil técnico... isto depois é mais a ocupação, a ocupação de cada técnico de reinserção social, os psicólogos etc., e todos confluem aqui com uma ocupação específica, no sentido de um trabalho na reinserção social, porque têm diferentes... alguns são sociólogos, outros são da psicologia, e depois acabam por fazer uma certa formação aqui e adquirir aquelas competências técnicas que seriam adequadas, supostamente adequadas para a reinserção social.

Eu estava a trabalhar como professor de psicologia numa escola secundária, achava que essa profissão seria mais ligada propriamente à psicologia, uma coisa mais prática mais ligada à psicologia, à utilização de conhecimentos práticos. O que não é bem assim, embora tenha ao longo do tempo desempenhado funções mais específicas, que agora estão consagradas, regulamentadas pela ordem dos psicólogos que existe há pouco tempo, que são as competências para a avaliação psicológica, e trabalho nessa área. Inicialmente, nós aqui fazíamos tudo praticamente, exceto as perícias de personalidade, e as avaliações psicológicas é que foram feitas pelos psicólogos... de resto fazíamos tudo, todos, na área da reinserção. Todos éramos provindos de várias áreas, mas fazíamos tudo, exceto essa parte específica que os psicólogos faziam, que é a avaliação psicológica.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

O objetivo, como o próprio nome indica, é a reinserção social. Que as pessoas fossem reinseridas socialmente, que deixassem de cometer crimes, portanto seria esse o objetivo final. A reinserção não é uma coisa assim tão simples, necessita de mais intervenção muito direcionada, muito focada nesses

objetivos. E a instituição comporta várias... uma parte muito significativa, senão a maior parte, está na avaliação de questões, relatórios para determinação de sanção... Ora bem, nessa parte é disponibilizada... grande parte do tempo reincide sobre isto, portanto, sendo que as questões mais técnicas, de intervenção técnica, de mudança de comportamento das pessoas, implica uma outra abordagem, que é um percurso mais longo e talvez venha a fazer no futuro, talvez a instituição... está a fazer o caminho para essa fase de intervenção. Mas seria sempre o ajustamento harmonioso na sociedade, e, portanto, a reinserção social das pessoas.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Lá está um problema. Como digo há uma fase pré sentencial, que tem a ver... estas equipas de Braga, do Ave, e do Cávado que é a nossa, são equipas que têm processo relativamente ao penal, e também aos menores, do plano educativo. E uma parte muito significativa, como já lhe disse, tem a ver com a avaliação, são relatórios que se fazem para os tribunais, quer para o Tribunal de família de menores quer para os tribunais judiciais, e são relatórios para determinação de sanção, depois acompanhamentos de liberdades condicionais... Agora a parte da intervenção propriamente, os programas, começam a surgir alguns problemas, mais na área do abuso sexual..., mas não há, até agora não tem havido muitos programas. Há manuais de intervenção técnica, mas sem grandes... Como é óbvio, para intervir em alguém, é preciso estabelecer uma boa relação com a pessoa, é preciso ter muito tempo, muito trabalho e competências técnicas que não só programas... é preciso competência técnica, mas fundamentalmente estabelecer uma boa relação. Uma boa relação com as pessoas necessita de tempo, disponibilidade, e, portanto, é preciso dizer que o fim, o último relato de intervenção, é sempre a justiça. Porque quando falha tudo, intervém a justiça. Muitas vezes é o fim da linha, e isso necessita de muito tempo, muita disponibilidade, menos utentes, menos stress nas pessoas. É preciso ter mais disponibilidade e haver mais intervenção.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Em regra, os manuais práticos existem, tendo de cumprir os manuais. Há alguma autonomia, aquilo que tem a ver com conhecimentos técnicos é autonomia, a pessoa tem autonomia. Mas isto é um serviço muito hierarquizado, muito estruturado... é como todos os serviços da justiça, formatados para a justiça. Aqui a criatividade é muito reduzida, é muito limitada, intervém-se duma forma perante este, perante aquele... é evidente que o que faz a diferença muitas vezes são as qualidades técnicas, mas a intervenção é toda muito delimitada pela própria instituição.

Se for muito estruturado, se as medidas de intervenção forem muito rígidas, não permitem grande criatividade às pessoas. Estamos a tratar de problemas de forma, e as questões são de conteúdo, muitas vezes. Esta homogeneização da intervenção, muitas vezes não dá resposta à diversidade dos casos, é preciso conjugar as duas coisas, é preciso conjugar a diversidade dos casos com a intervenção. Devia haver um ponto de equilíbrio, se calhar, que não sei se existe... não é fácil.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Se for nas liberdades condicionais, tem limite máximo de 5 anos. Mas há pessoas que reincidem, e, portanto, pode acompanhar o recluso, o ex-recluso, noutros processos... já teve acompanhado antes. Há pessoas que passam, de certa forma, a vida aqui. Quer na parte dessa intervenção com as equipas, quer nos estabelecimentos prisionais. Eles passam muitos anos a ser acompanhados, no interior dos estabelecimentos prisionais, e com as equipas em meio natural. Há casos em que as pessoas reincidem, ocorre a falência de um conjunto de sistemas, e as pessoas voltam a estar aqui. Quer dizer, nós se calhar não temos... a população não é uma população muito alargada, é muito concentrada, e há uma outra questão: As taxas de reincidência são grandes, há muita gente que acompanhamos durante muitos anos. A população é uma população restrita que está sempre em rotatividade, mas que acompanhamos durante muitos anos. É o que me diz a experiência.

E mantém-se a relação mínima, cumprimentar as pessoas lá fora. Também é suposto não haver outro tipo de relação, a intervenção técnica tem essa questão.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

É casuística, em função do caso. No caso dos toxicodependentes é com o CRI, com os terapeutas na saúde mental, a segurança social, instituições de apoio... fundamentalmente são estas instituições sociais, porque geralmente são multi problemáticos os delinquentes, têm várias vertentes. Ou os consumos de álcool, ou os consumos de drogas, ou têm problemas de pobreza, têm dificuldade na reinserção. Ou as questões do Rendimento Social de Inserção..., portanto é caso a caso, conforme a problemática, conforme o caso, conforme a situação.

Eu:

Já se viu envolvido numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Já fui agredido. Foi uma situação em que fui agredido, estava a atender a pessoa e pronto, fui agredido. Era a pessoa que eu acompanhava... ela chegou e agrediu-me, foi essa a situação. Era uma pessoa com um percurso criminal grande, que não gostava de ser controlada, como é óbvio. A nossa função também é de controlo, as pessoas têm que ir às entrevistas, etc.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Não, até pelo facto do alto risco, uma profissão com uma exigência grande. Existem momentos de stresse, de uma pressão permanente... cada técnico tem de responder a várias questões. Em primeiro lugar ao tribunal, mas é supervisionado por um conjunto de instituições e pela própria instituição, tem

de estar sempre em cumprimento de prazos e de modelos de intervenção da própria instituição. Quer a supervisão que é feita pelos tribunais, quer as exigências dos próprios tribunais, quer a supervisão do próprio serviço. Estas coisas todas... é um trabalho de grande exigência, em que as pessoas fazem muitas coisas diversificadas. Todo o tipo de coisas, não há uma especialização pra fazer isto – se calhar havia necessidade de se pensar mais nisso –, uma intervenção mais focalizada, mais direcionada, com menos casos por pessoa, que fosse mais balanceada... é um pouco tudo sob pressão. A pessoa tem de deixar este relatório porque tem aquele para fazer, porque é para amanhã... é um pouco nesta situação, está confrontado sempre com prazos de resposta. É este controlo externo provocado pelos tribunais. Mas também há um controlo interno...os modelos têm de ser adequados, tem de ser no tempo, tem de ser supervisionado, são essas questões de um lado e de outro. As pessoas com que lidamos são pessoas causadoras de stress, na interação com as pessoas, não são pessoas cordiais, nem todas são pessoas são cordiais e que se relacionam muito bem connosco. As pessoas estão aqui por obrigação, não é como a pessoa que foi ao médico que vai porque necessita. Aqui são obrigadas por algo externo, por um crime que cometeram, são obrigadas a vir aqui. Esta é uma das questões fundamentais, a questão motivacional. O facto de as pessoas virem para aqui não pela sua própria iniciativa, mas porque é uma imposição do tribunal, implica logo que a abordagem em termos motivacionais seja diferente, e implicaria, provavelmente, que as questões de intervenção fossem questões em que se desse mais tempo, tivéssemos mais tempo para intervir, e menos casos.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Se me perguntar as condições de trabalho que vê aqui, vê claramente que são inadequadas. Isto tem 5 ou 4 anos... 2 anos, tem 2 anos. Os gabinetes são desta dimensão que está a ver, e agora com o covid pôs-se isto aqui (placa de plástico). Nós temos de marcar previamente, às vezes com várias semanas, para ter sala. Mas isso não se compadece com este tipo de intervenção, as pessoas têm de ter sempre salas, para intervir. E depois temos uma sala que é uma sala de reuniões. Depois há programas que fazemos aqui, nomeadamente programas com várias pessoas, de violência doméstica, é um programa que é em grupo, e fazemos fora das instalações, em lugares que temos de pedir a outras instituições, às vezes com más condições. O problema é mesmo sério... alguém pensou aqui que era só ter as coisas novas. Grande parte do trabalho que os técnicos de reinserção fazem aqui, passam-no ao computador a escrever. A questão da intervenção é... é mais importante escrever relatórios, fazer relatórios, e não propriamente intervir. Até se pode ver por estes gabinetes o valor que atribuímos à intervenção. A privacidade, a distância, etc. Isto é o cartão de visita da intervenção, o que é que está a ser valorizado? O que é que está valorizado? Se é a intervenção técnica, a articulação, e a intervenção com estabelecimento de uma relação, procurar transformar a vida das pessoas, encontrar os pontos positivos para tentar estruturar uma vida, ou se estamos mais vocacionados para relatórios... e mesmo para escrever relatórios é preciso silêncio, e nós temos 5 pessoas num gabinete. Isto dá para perceber bem as condições em que as pessoas... às vezes são 3 a telefonar e é impossível fazer seja o que for.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Há aspetos que nós gostamos, gosto da intervenção. Há outros que deixam muito a desejar. O que é mais ligado à psicologia gosto mais, como é óbvio. O resto é mais para escrever relatórios... também temos que gostar, mas é um gostar diferente. É esta questão, de que a profissão foi construída... é uma

ocupação, porque nós vimos para aqui com competências e habilitações específicas reunidas, e depois aqui na própria interação é construída a profissão de técnico de reinserção social. Isso também é um caminho em que se vai aprendendo algumas coisas. Mas como isto é tão disperso... tantas coisas, a intervenção é tão dispersa, que é difícil encontrar aqui o perfil... é fazer quase tudo. É fazer relatórios diversificado, é fazer intervenção... por um lado é bom também ter uma diversidade. Mas acho que dá pouca relevância àquilo que é o trabalho de relação com as pessoas, de construir, de tentar mudar as pessoas.

Eu:

E não é stressante?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Sim! Isso já vi pelas condições, pelo tipo de utentes. As pessoas não gostam de ser acompanhadas, as que estão em liberdade condicional têm de vir aqui, não é por vontade própria que as pessoas estão aqui. A dificuldade que se revela no início... porque a relação depois tem de se ir contruindo, porque a primeira forma é de retração. As pessoas não gostam de ser acompanhadas, de ter de vir a entrevistas. Em regra, não gostam, e habitualmente são pessoas que têm tendência a ser reativas.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnico Superior de Reinserção Social E:

Só o facto de nós lidarmos com pessoas... o afastamento físico das pessoas, a dificuldade de interagir, porque ao fim ao cabo isto vai tudo muito pela palavra, por aquilo que se diz, aquilo que se faz, por aquilo que se conversa com as pessoas, e isso implica proximidade. Foi um período em que as coisas eram mais feitas por forma telefónica... as vantagens são pouquíssimas. Evoluiu-se mais noutra tipo de contactos. A troca de opinião com outros colegas, reuniões, passou a ser mais online. Isto tudo também se deve ao covid, é o aspeto positivo. Mas em relação aos clientes, foi fundamentalmente negativo. Se nós estamos a pensar em reinserção, a atividade é transformadora para as pessoas, de encontrar o caminho, e isso implica proximidade, implica conversar com as pessoas e partilhar com elas. E também ser capaz de eliminar aquela barreira inicial, aquela distância inicial que se coloca porque são obrigados a vir para aqui. Os contatos à distância não permitiam fazer isso.

Equipa do Cávado – Técnica Superior de Reinserção F

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Há 26 anos.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Foi um mero acaso. Tinha acabado o curso de sociologia, tinha acabado de fazer um estágio académico na ação social do centro regional de segurança social aqui em Braga. Na altura o trabalho final até foi sobre um evento que ia acontecer, e depois também o trabalho foi muito na sequência desse evento

aqui no teatro circo, sobre o HIV, que a segurança social estava a abraçar com bastante garra. E depois fiz uma pergunta... como eu gostei, e gostava principalmente de trabalhar com pessoas – não tanto com empresas nem com autarquias, a burocracia assustava-me um bocado, não sou nada para aí virada –, mas gostava de trabalhar com pessoas. E gostei do que vi, e perguntei à minha orientadora de lá, e também a uma diretora de serviços que me foi acompanhando ao longo dos 6 meses, se elas sabiam se havia algum concurso público, alguma instituição em que eu pudesse candidatar-me, e foi-me dito que a única coisa do Estado que ainda estava a admitir pessoas, e estavam a abrir concurso, era o Instituto de Reinserção Social. Na altura era assim que se chamava a Direção Geral de Reinserção. E eu fiz uma candidatura, enviei para o Porto, deram-me a direção da delegação regional e fui selecionada, e fui fazer os testes, e fui admitida. Foi por mero acaso, não conhecia a área, nunca tinha trabalhado com este tipo de população, mas por acaso fui para aí e gostei muito, e gosto muito, e pelo facto de eu ter gostado muito também... primeiro, é o espetro em que estamos a trabalhar. Eu também fiz algo um trabalho no Cível, na área cível, mas, entretanto, a Direção Geral abandonou o Cível e passou para a segurança social, que tem a ver com as famílias, os menores e o Tribunal de família, mas eu sempre gostei mais do crime e adultos, as crianças incomodavam-me e davam-me um sofrimento atroz. Mas pronto, foi por mero acaso e sim, e gosto, e continuo a gostar.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

É a reinserção deles, a prevenção para que não se cometam novos crimes. Eu intervenho na fase pré sentencial, muito, eu sempre gostei mais dos relatórios para julgamento, apesar de fazer... todos nós fazemos acompanhamento de medidas na comunidade, ou seja, suspensões de execução de pena – mas isto já não é na fase pré sentencial, é no pós sentencial. Estão condenados, essa pena ficou suspensa e o tribunal pede-nos um acompanhamento. Há um plano de reinserção social que é elaborado por nós, tendo em conta os fatores de proteção, os fatores de reincidência, tudo isso. Nós temos respostas de reinserção social, temos escalas de avaliação nas várias vertentes, nos vários crimes, preenchemos as escalas de avaliação, determinamos o risco em função disso. A intervenção vai ser feita nas áreas onde se destacaram mais enquanto perigosidade, enquanto poucos fatores de proteção, tudo isso. E fazemos o plano, submetemos ao Tribunal, para ver se é homologado ou não de acordo com a sentença, porque depois também temos a sentença, que também nos orienta um bocadinho, e fazemos também as medidas. Na fase pré sentencial, e nesta, a prevenção, a não reincidência, é o principal objetivo. São as entrevistas motivacionais, as entrevistas... fazemos controlo, mas não é só controlo, porque depois reportamos semestralmente, trimestralmente aos tribunais se aquela pessoa está ou não a cumprir com o plano homologado. O principal objetivo claro que é esse, a taxa de reincidência, o objetivo é esse, o esforço é esse, mas a taxa de reincidência continua a ser bastante alta. Mas isso todos nós sabemos, e estamos preparados, até psicologicamente, para o insucesso. Porque quem cai aqui, normalmente, já tem um passado ou uma predisposição para o crime, seja do que for.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Há programas, sim. Há manuais, que é uma coisa que eu acho ótima aqui nesta instituição, e desde sempre. Há uma formação contínua, há uma articulação permanente com os NAT, que são os Núcleos de Apoios Técnicos, ou seja, a supervisão de relatórios, tiragem de dúvidas, sugestões... tudo isso. Eu acho que é um serviço – não conheço todos do Estado –, mas é um serviço que realmente sempre

primou por isso, a formação frequente... os manuais de x em x tempo são reanalisados, são adaptados, há estudo permanente. E nós somos chamados ao processo, com formação, os modelos são readaptados a novas literaturas, a novos modelos também conceptuais, tudo isso. Eu isso acho muito bom.

Mas sim, os programas são bons. O apoio técnico também é bom. Mais que os programas, os manuais ajudam-nos muito, porque balizam, tiram-nos dúvidas, e acompanham-nos sempre. Nas nossas secretárias estão sempre, sempre, sempre os manuais que usamos para preencher as escalas de risco... por exemplo, na violência doméstica, nos abusos sexuais... eu agora estou muito com os abusos sexuais. Há um programa que vai ser implementado aqui pela equipa e já recebemos formação, um programa com 36 sessões ao longo de muito tempo, com agressores sexuais. Aliás, a Universidade do Minho, o Departamento de Psicologia também o tem, e nós encaminhamos para lá também. Mas agora são as chamadas respostas de reinserção social, que as equipas também têm, e isso é ótimo! Aqui na equipa já está há uns anos implementado o programa de violência doméstica, o meu colega, o Henrique, também está com ele... e eu e uma colega minha, e depois mais dois – porque há muitos agressores sexuais, cada vez mais, há um mundo enorme desse tipo de criminalidade. Mas são bons. Os manuais também nos chamam um bocado... se alguma dúvida temos, vamos lá e encontramos ali a resposta. Se não encontrarmos ali, podemos debater com os técnicos, outros colegas nossos do Porto que estão. Por isso eu acho que o apoio é bom.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

A autonomia existe, como é óbvio, porque também temos capacidade para nos adequarmos ao momento, à circunstância daquele indivíduo, e ao próprio indivíduo em si. Porque nem todos são esclarecidos, são instruídos, a saúde mental existe, ou a falta dela, o alcoolismo, as problemáticas aditivas... é muito complexo. E nós, apesar de termos que nos adaptar àquela pessoa – e isso sim, alguma autonomia –, mas nunca perdendo o foco, o objetivo desta nossa intervenção. Por isso sim! Depois há algum jogo de cintura, alguma criatividade que nós temos que ter, mas isso é o bom senso também que tem que imperar. Pode dizer “ah sim, mas o meu bom senso não é igual, ou não será tão bom senso quanto isso porque eu tenho opinião diferente...”, ok, tudo bem. Mas também já são 20 e tal anos, também nos dá algum cal. Autonomia sim, mas só nesta vertente. Adaptarmo-nos à pessoa, descermos, subirmos, exigir mais daqueles que realmente são instruídos – porque também temos muitas pessoas de colarinho branco, pessoas hiper instruídas que também são manipuladoras, que também são ali... nós temos que estar atentos a tudo isso.

Sim, manuais existem, são importantes. Deixa algum espaço de autonomia? Neste sentido deixa, tem que deixar, senão seríamos uma fábrica não e não haveria resultados.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Não. Nós só intervirmos com estas pessoas a pedido do tribunal, e durante um período de tempo. A partir daí, por exemplo... eu vou pôr uma questão, vou pôr um exemplo concreto. Imagine que o indivíduo, eu intervenho na fase do relatório para o julgamento, ele é condenado, a pena fica suspensa, ok? Eu vou

acompanhá-lo durante o período de suspensão de pena. Imagine, 3 anos e 8 meses. Naqueles 3 anos e 8 meses sim. Acaba a nossa intervenção, não podemos intervir, mesmo que haja algum familiar que vem dizer-nos “ele agora voltou a fazer...”, dirija-se à polícia. Tem que ser novamente acionada uma queixa, e só se o tribunal nos pedir, é que nós intervimos, senão não.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

É inevitável, claro que sim! Por exemplo, as pessoas sem abrigo, os centros de acolhimento, as IPSS... porque depois essas instituições também têm técnicos. Também fazem avaliações, conhecem como ninguém – porque têm equipas de rua – aquela pessoa que nós não conhecíamos. Imagina, a integração em comunidade terapêutica, temos que articular com as comunidades terapêuticas, com o CRI, com a segurança social, com muitas instituições sociais sem as quais nós não podíamos sequer concretizar algumas medidas que temos de acompanhamento na comunidade. Os OPC, que são os Órgãos de Polícia Criminal, a GNR, a PSP, tudo isso. Obtemos informação porque é importante para a fase pré sentencial e para a pós sentencial. Por isso sim, articulamos e muito! E outra medida que também... eu não estou nessa área, mas por exemplo, as prestações de trabalho a favor da comunidade, há uma bolsa de entidades beneficiárias do trabalho, são as chamadas EBT, que temos que articular com elas, temos que sugerir a ida desta pessoa... tem perfil para aquela entidade. Por exemplo, uma horta comunitária, esta pessoa está habituada, gosta de, encaminhamos para ali. É inevitável a articulação com o que nos rodeia.

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Duas vezes. Uma delas até recentemente, um agressor doméstico... eu estava a tentar motivá-lo e até fui ter com ele, e ele... eu estava a insistir e a insistir, e ele sai do balcão e agarra-me no ombro e eu fiquei ali à mercê dele. E uma outra também numa circunstância deste género, em que o indivíduo – sendo eu mulher... atenção, não é fator determinante –, mas sendo eu mulher, algumas pessoas mesmo no estabelecimento prisional, também foi uma altura numa entrevista em que a coisa estava um bocado perigosa. Nós temos inclusivamente um subsídio de risco, porque sim, vamos para o meio muitas vezes, pegamos no carro sozinhos e vamos às casas das pessoas, nós nunca sabemos o que é que lá está. E houve uma altura também, num bairro social, um familiar de um indivíduo, também estava embriagado ou tinha consumido drogas, já não me lembro... e havia lá um miúdo muito possante, com esquizofrenia sem medicação, e também me vi um bocado aflita.

E há, há agressões, temos colegas que foram agredidos fisicamente, inclusivamente com fraturas no nariz, e isso no exercício da nossa função... Eu só tive dois sustos, mas depois desenvencilhei-me bem, tive sorte. A partir daí, sempre que eu tenho que ir a um sítio um bocado mais... vamos acompanhados com outro colega, eventualmente... defendemo-nos dessa forma. Mas isto também é verdade aqui e é verdade noutros serviços, lidamos com pessoas... então a saúde mental, é uma caixinha de surpresas.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

[Risos] Não, queremos mais! Ainda por cima estamos estagnados há não sei quantos anos por causa da situação do país. Não, claro, era ótimo ganharmos um bocadinho mais. Eu acho que isso toda a gente vai reclamar, neste e noutros serviços, porque estamos estagnados há imenso tempo na progressão da carreira... E é um trabalho que nos ocupa fins de semana e tudo. Nós andamos assim um bocado sobrecarregados, então com relatórios para julgamento não temos mãos a medir. E todos os procedimentos, todos os documentos que saem da equipa para os Tribunais, estão obrigados a uma série de procedimentos que temos que os fazer, e isso em termos de timing envolve-nos horas completamente fora do horário habitual de trabalho. Nós todos temos... às vezes são 17, 18, 19 horas a mais por mês não remuneradas, porque a pressão e a exigência de procedimentos... porque isto depois nós somos supervisionados pelos nossos colegas, e bem, e bem, e bem! Todos nós gostamos da supervisão, porque isso também vamos sempre aprendendo, voltando um bocadinho ao início. Mas sim, não estamos satisfeitos, queremos mais.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Seriam, mas, entretanto, veio outra equipa para aqui, este espaço seria só nosso e agora claro que estamos aqui, não devíamos estar aqui, devíamos estar ali (sala maior). E tínhamos que ter mais salas para atendimento das pessoas, somos muitos. Com a pandemia... isto eram duas salinhas, realmente são muito pequeninas, mas tivemos que recriar isto, passou só a ser uma. São as possíveis, acomodamo-nos, mas não são as ideais, nem coisa que se pareça. Só tem uma porta, isto em termos de segurança também dá que pensar. A porta de entrada é a mesma da saída, não tem nenhuma outra abertura... isto se acontece aqui alguma coisa, que pode acontecer, nunca ninguém pensa nisso, mas pode acontecer. O que é certo é que não são as ideais, como é óbvio.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

Gosto, gosto bastante! Gosto mesmo, nem me via a fazer outra coisa. São 26 anos sim, mas não me lembro de nenhuma fase... mesmo com estas coisas todas, a pressão, a pressão dos prazos é muita, as insónias também são muitas, todos nós...

Eu:

E não é stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

É muito stressante! É acordar às 2 da manhã “ei esqueci-me de fazer isto, ai agora tenho aquele prazo...”, isto ocupa-nos muito, muito, muito o nosso pensamento, e nunca conseguimos desligar, mesmo em férias. É sempre coisas que ficaram pendentes, nunca se tem uma tarde em que diga “pá eu hoje tenho o trabalho em dia”, não. É sempre, sempre, sempre estar permanentemente a chegar do trabalho..., mas gosto. Já lidei melhor com a pressão, entretanto estou a ficar velhota [risos] se calhar, porque tenho

cada vez mais insónias e algumas ansiedades. Há épocas em que sim, uma crise, uma luta de ansiedade já experienciei, mas gosto muito. Não me lembro nestes anos todos de sentir rejeição em vir para o trabalho, eu venho diariamente, eu e alguns colegas, porque conhecemo-nos aqui e tornamo-nos amigos. É com encontros fora daqui, até famílias que se conhecem, filhos... e sim tenho aqui amigos, e é prazeroso. Vir, conversar, almoçarmos juntos, dar uma escapadela... e eu noto que é um luxo isto, nem todas as equipas são assim, mas a nossa é. Em 60/70% dos colegas eu tenho uma relação de amizade, e as outras de cordialidade e de camaradagem. Todos nós, a 100%, vestimos a camisola. Mesmo em relação ao nosso coordenador que nós admiramos, é chefe sim senhor, mas é um tipo super disciplinado, um ótimo coordenador, sereno, assertivo, tem qualidades ótimas e claro, isso cria uma boa equipa e um bom ambiente de trabalho, que tivemos o privilégio de ter. É um luxo, e é uma raridade...

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social F:

A mim não me trouxe muito, sinceramente. Eu olho para trás... porque nós acabamos por fazer teletrabalho. Como também nos é pedido via judicial, os tribunais pararam, e essa paragem durante algum tempo também nos serviu para fazermos os acompanhamentos das medidas na comunidade de forma mais consistente, ou seja, havia mais tempo para estar com as pessoas, havia mais tempo para ir visitar A, B ou C, para contactar A, B ou C, contactar fontes, atualizar informação. Nós temos aqui uma carga de trabalho gigantesca, e eu neste momento, para além do estabelecimento prisional onde eu vou fazer acompanhamentos e onde eu vou fazer pré sentencial, tenho cerca de 54 acompanhamentos na comunidade, fora os relatórios, as vigilâncias eletrónicas que temos que fazer. É muita, muita coisa.... Daí essa ansiedade às vezes, que todos nós, de uma forma ou de outra, sentimos. Para já sem recurso a medicação, mas tem que ser muito bem gerido e tem que se ter muito foco, e estar sempre concentrado. É cansativo também, estamos cansados. Mas também já entraram colegas novos e é também uma lufada de ar fresco, vai-se levando. Mas não, não me senti assim... nem sequer impacto houve, negativo, isso, não...

Equipa do Cávado – Técnica Superior de Reinserção G

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Desde 1998 ou 1999, acho eu.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Pronto, tem a ver com a minha licenciatura, que é psicologia. A oferta de trabalho também não era muito grande, era pouca... apesar de que na altura tive uma oportunidade para ir para o Instituto de Emprego e Formação Profissional. E depois surge-me esta, que eu me candidatei um pouco... no fundo, ainda muito jovem, sem saber bem ao que vinha, é um facto. Mas o que é certo é que tive a oportunidade de ir para o Instituto de Emprego e rejeitei, e até era mais perto de casa. Optei por esta... decidi vir na aventura.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Este serviço está vocacionado para a assessoria técnica aos tribunais. Dentro da nossa equipa, se calhar os colegas já lhe falaram, no fundo há várias pequenas áreas de trabalho. Nós, de uma certa maneira, esta equipa, todos fazem de tudo. Apesar que há uns que fazem mais de uma coisa, há outros que fazem mais de outra. Por exemplo, há uma área que eu não gosto de todo, que é o trabalho comunitário. Não faço, pedi para não fazer. O coordenador distribui um pouquinho, mas eu pedi para não fazer. E estou ligada ao grande crime. Eu quando vim, passado um ano, era rotativo ir para o estabelecimento prisional, dar apoio ao estabelecimento prisional. Portanto, há arguidos, reclusos... ninguém queria ir, então era à vez. Eu estava aqui há meio... porque eu comecei na Reinserção Social na Figueira da Foz. E depois porque o meu marido – o meu marido é de Guimarães – e arranhou emprego, ele é médico, no hospital em Guimarães, e eu depois pedi transferência. E estava há meio ano aqui na equipa, e foi a minha vez, porque eu vim substituir uma colega que saiu, portanto seria a vez dela, e foi a minha. Fui obrigada, voluntária à força, a dar apoio aos arguidos reclusos. Eu já estava na Reinserção, mas na Figueira da Foz não há estabelecimento prisional, e para mim era assim “ui um estabelecimento prisional, isso é medonho, presos, arguidos, condenados...”, e chorei, chorei, chorei na mesa do café. E adorei! Eu sou obrigada, na dinâmica da equipa, a estar lá um ano, e estou até hoje. Dou apoio a isso.

Para além disso faço tudo o resto, à exceção de trabalho comunitário. Aqui também, arguidos em liberdade... também faço os crimes mais pesados, nomeadamente a violência doméstica, abusos sexuais, também devido à minha licenciatura. Porque há colegas de outras áreas. Estes crimes estão mais vocacionados com a psicologia. Mas depois também o acompanhamento de penas suspensas, tudo isso, pronto... faço um bocadinho de tudo. Mas o que eu gosto... pronto, no estabelecimento prisional só somos duas a dar apoio, que isto também é um estabelecimento pequenino, tem 200 reclusos, cento e tal. Fazemos vários documentos para o tribunal, das diversas fases. Quer para julgamento, quer ainda no pré sentencial, quer para as pulseiras eletrónicas, quer em substituição de prisão preventiva, quer para pequenas penas, substituição da prisão em pequenas penas, quer para depois para julgamento que é para liberdade condicional. E aí também há várias fases, pode-se ir ao meio da pena, pode-se ir aos 2/3, aos 5/6, e temos que ir fazendo relatórios. Portanto, aí já passa para outro Tribunal, que é o Tribunal de Execução das Penas.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

São importantes, é uma tentativa. Mas... nós dizemos, só se reinsere quem quer. No fundo, é criar uma oportunidade aos arguidos de perceber, de ter ali um apoio, até futuro poder recorrer, poder mudar as mentalidades e saber a quem é que há de recorrer. O sucesso pode não ser muito grande, porque o ser humano... no fundo estes programas caem-lhes quase à força, por imposição judicial, e, portanto, eles são voluntários à força. Podem sempre negar, mas isso tem algumas repercussões. Por exemplo, no programa para agressores de violência doméstica, eles são obrigados... alguns não querem mesmo, mesmo de todo, põem em risco a sua liberdade, chegam às penas suspensas até ao fim e diziam “não vou, não vou, e ela é que devia aqui estar, eu não sou culpado, fui condenado injustamente, ela é a culpada, ela é que tinha que estar lá...”, pronto, essas coisas. Por mais que a gente explique, por mais que a gente diga “o senhor corre o risco de perder a liberdade, porque a pena suspensa pode ser revogada por incumprimento”, não querem saber. Eles pensam sempre que não vão, e levam até ao

risco. Muitos acabam a pena suspensa, em termos teóricos, o tempo limite, e a gente faz um relatório de incumprimento, eles são chamados ao tribunal, e o tribunal pergunta “porque é que o senhor não fez?”, “ah por isto e por aquilo...”. Alguns são mesmo refilões, mesmo com o juiz. Outros pedem desculpa, e pedem a oportunidade de prorrogar mais um ano para poderem frequentar o programa. E depois vão e gostam, é um facto. Os que acabam por ir, adoram o programa, porque é um programa muito interessante. A resistência inicial é que é muita. Muitos acabam por reincidir, o que é certo é que levam toda uma bagagem importante.

Eu dei 5 programas com um colega. É um programa que não vai falar da situação de cada um, porque são em média 10, mas fala-se do tema em abstrato. É um programa muito dinâmico, com slides, com filmes... nos pequenos teatrinhos, eles são os atores, um às vezes faz de mulher ou formadora faz com eles, depende de cada sessão. São 20 sessões, trabalham-se várias temáticas. E também se aborda a violência no seu geral, que para com crianças, quer para com idosos, e isso mexe com eles. Uma coisa é bater na mulher, insultar a mulher... outra coisa são as crianças e os idosos, que são outras problemáticas que existem. E eles ai ficam um bocado chocados quando veem os maus-tratos nas crianças, como os filhos deles. Pronto, levam sempre alguma bagagem, depois cada utiliza-a como quer. É evidente que o agressor é julgado naquela circunstância, o que vai a julgamento é aquele episódio em que ele bateu na mulher. Não quer dizer que no seu dia a dia a mulher também não seja agressora, ou que a agressão não seja mútua, que o insulte... Eles às vezes podem ter alguma razão quando dizem que foram mais vítima do que ela, até pode. O que é certo é que ela fez queixa daquela situação, ele bateu, insultou, fez violência doméstica.... É interessante! Eles acabam a gostar imenso, gera-se ali um clima muito bom. Agora há outros programas, como os abusos sexuais, que estamos à espera dele há anos, desde que eu entrei para aqui eu pedia isso. Veio finalmente, e cada vez é preciso mais. Eu na minha experiência digo, e sem estatísticas... no outro dia tivemos aqui uma ação de reflexão com o nosso antigo diretor regional, que é psicólogo e está a fazer o doutoramento, e está a debruçar-se sobre essa temática, e veio com percentagens de um estudo que ele fez, que eu considero que já está desatualizado. O covid veio aumentar muito os abusos sexuais, e nós vemos isso na nossa prática. Nós aqui nesta equipa, tínhamos um ou outro abuso sexual ao longo do tempo, muitas vezes nos meios mais do interior, mais rurais... promiscuidade, casas fracas, em que o casal tinha 7 filhos e dormiam todos juntos, nesses contextos de álcool, e ainda nos aparece isso, é incrível, neste século... “o meu pai, o meu tio, o meu avô abusou das minhas irmãs todas”. E a gente diz como é que isto ainda é possível hoje. Mas isso era pontual. O que é certo é que de repente, quer em meio prisional, quer em meio livre, só tenho tido abusos sexuais. E dentro dos abusos sexuais já começa a haver algumas especializações, quer no crime, quer na nossa intervenção. Porque há as violações, as violações nas crianças chamam-se abusos sexuais de menores, e há os crimes sexuais por meios de telemóvel ou de filmes, que é a pornografia, divulgação de imagens com chantagem... e outros todos misturados, um bocadinho de tudo. Por mais experiência que a gente tenha, a gente diz sempre “fogo, nunca me apareceu um igual a este!”. Em termos científicos são muito interessantes, em termos humanos são horríveis! A maioria deles negam por completo... o último que eu fiz, que entreguei ontem, estava meio livre, era porque consegui que a companheira, uma relação de 9 anos, que a companheira aceitasse terem relações com gravações de Skype... que é uma coisa que à gente nos mete impressão. Como é que alguém concede estar a ser publicitado ao vivo e a cores? E o engraçado é que a maioria deles, quando vêm à entrevista, têm vergonha porque sabem que é errado, e negam. Dizem que nem sabem porque é que estão presos. E este último, contou-me com uma satisfação enorme, uma felicidade que eu fiquei espantada [risos].

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Nós temos manuais que temos que seguir, no fundo, pela uniformização da atuação dos técnicos, em termos nacionais. Evidente que depois cada caso é um caso, cada arguido um arguido, e aí depois há as suas nuances, nomeadamente a forma de cada um se expressar e de saber lidar com o arguido. Mas há diretrizes base, sim. Há modelos, nomeadamente a folha de rosto do relatório, os itens... isso está estipulado. Dentro do item, cada um, dentro de alguns limites, faz como acha. Também depende do empenho, da satisfação do técnico, da realização, se gosta se não gosta... Há personalidades aqui muito diferentes, há personalidades do estilo... como se diz de um técnico, “muito certinho”, que entra e sai à hora certa [risos]. E há o conceito de técnico certinho no sentido que é um bom técnico, que trabalha, que investe, que gosta, que dá a camisola...

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

O tempo é estipulado pelo tribunal. Pode ser prorrogado ou não, conforme as necessidades. Se se estabelece... às vezes sim, é inevitável. A gente evita, porque temos uma relação muito profissional, estabelece uma relação de confiança, mas técnico-utente. Evidente nalguns casos é inevitável. Porque depois as pessoas investem em nós, gostam, sentem-se bem... e depois se vivem na mesma cidade, acabam por nos referenciar. Quer o utente em termos de classe social mais baixa, é quem muitas vezes a gente tem consideração, porque é uma pessoa que precisa de um certo apoio. Quer de classes sociais mais altas, é engraçado. O exemplo de um caso mediático, o caso de Tancos, passou por aqui. Uma pessoa da sociedade com bom status, uma boa educação, envergonhado... veio aqui e sentiu-se extremamente bem tratado. E então é muito engraçado, porque isto já me aconteceu várias vezes, com presidentes da Câmara, que no fim agradecem. E também o outro mais baixinho em termos de classes sociais... e depois às vezes os pais. Por exemplo, os consumos das drogas na adolescência muitas vezes fazem vir ao de cima uma esquizofrenia, aquela fase da adolescência favorece o aparecimento. E depois são jovens adultos complicados porque são consumidores, e por outro lado já têm algo de psiquiátrico. No fundo, são pessoas que acabam por não ser ativas, que não conseguem trabalhar, não conseguem cumprir horários, e depois isso é um problema para as famílias. Temos muitos aqui. Porque a medicina não resolve, são doenças que não são curáveis, compensam-se. Os consumidores, muitas vezes, não cumprem as prescrições médicas, e os pais não conseguem lidar com eles. Depois eles roubam em casa, ou até roubam fora, descompensam, e depois são condenados com uma obrigação de tratamento e não vão... E esses pais então agarram-se muito a nós. Por exemplo, estou a pensar aqui num que eu acompanhei, e que realmente é de um estrato social elevado, em que ele já voltou várias vezes – depois teve um trabalho comunitário e não ficou comigo –, e os pais sempre que querem qualquer coisa vêm à primeira Técnica. Portanto, pontualmente, sim.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Sim, instituições sim. O CRI, Projeto Homem, Instituto de Emprego... a gente tenta articular. Há instituições que não são abertas, e as instituições são abertas ou não conforme quem as dirige. Nós já tivemos uma relação de articulação fácil com o CRI, no passado.... Está cada vez mais importante os

mails, a formalização em papel, em texto, de uma articulação. Mas Braga era mais pequena, e a gente pegava nos telefones, conhecia os profissionais de cada instituição, e era fácil a articulação. Agora é tudo por escrito e isso dificulta muito. Depois temos o CRI, com quem temos que lidar muito, que é muito fechado. Temos o Instituto de Emprego, nem pensar! E temos o estabelecimento prisional onde eu entro, e com quem tive uma relação muito fácil... e ao longo dos anos vão mudando os diretores e fica cada vez pior. Eu lembro-me de quando eu fui, e eu ia à secretaria à secção de reclusos, aos ficheiros, e perguntava se me davam licença para consultar os ficheiros, e o diretor entrava e dizia “não peça, tem obrigação de o fazer!”. Eu achava piada, e concordava com ele. Agora não dá, nem pensar! Tudo por escrito. Um simples papel, excessivo... porque por exemplo, eu trabalho com reclusos. Uma colega, também. Como é que... aqui a dinâmica, para uma fácil distribuição de trabalho, sempre trabalhámos... os reclusos têm um número, evidente que a gente os trata pelo nome, mas eles têm um número. Então ela tem os ímpares, eu tenho os pares. Quando, por exemplo, entra aqui um pedido pra julgamento de um recluso, vai-se ver qual é o número dele e é distribuído a uma ou a outra. Como é que se sabe se ele é ímpar ou par? Temos de ter a lista dos reclusos todos, essa lista está sempre a mudar, porque uns saem e outros entram. Para ter essa lista tem de se pedir formalmente... isso é uma listinha. É muito complicado.

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Eu consigo estabelecer uma relação mais ou menos boa com eles, e até acho engraçados os mais difíceis. Mas acho que sim, já tivemos situações em que, no geral – eu particularmente não –, em que eles descarregam em nós tudo o que a justiça faz, a polícia, os tribunais... nós estamos todos no mesmo saco. Agora nem tanto, estas instalações não permitem tanto isso, mas já estivemos em duas anteriores instalações em que eles iam lá e diziam “eu parto isto tudo!”. E antigamente nós dávamos subsídios – que foi uma coisa que eu tentei acabar – aos reclusos. Os reclusos, regra geral, eram de um estrato económico baixo, e precisavam de dinheiro para ir durante as precárias, as precárias à família. Mas esse dinheiro estragava muito a nossa relação, porque “deu a ele e não deu a mim” ... eu não sou economista, não estou aqui a pensar no dinheiro. E fomos, aos poucos, em vez de dar a todos, começamos a dar àqueles que precisavam mais e a não estar a fazer uma seleção, e acabou-se isso. Isso causava muita revolta neles, diziam “se não me dão dinheiro eu venho para aqui com a SIC, vou acampar para a porta...”. Por exemplo, eu lembro-me de um recluso que saiu que era reincidente, que andava ali a plastificar documentos ou cartões, e saiu do estabelecimento prisional e vinha com o saco com as suas roupas. E o homem queria almoçar, e não podia andar com o saco, e veio ao serviço pedir pra deixar o saco por umas horas. A colega mais velha já o conhecia e disse que não deixava, ele pôs-se logo a disparatar, dei-lhe razão. Ele disse “eu não saio daqui” – e faltava um quarto de hora para a hora da saída –, e berrava, e pronto. A colega ficou cheia de medo, e no meio destas circunstâncias, o utente foi a correr para o gabinete do coordenador. E quem é que aparece, eu e outra colega. E como conseguia manter uma boa relação com ele, dissemos para ter calma... nós não lhe podíamos dar a razão toda porque não íamos descredibilizar a outra colega, mas tentamos mediar a situação. Nisto, atrás de nós, aparecem dois colegas homens... ele quando viu os homens, passou-se! Do tipo “oh vêm aí as forças é?” [risos]. E enfrentou-os. Eles não deviam ter aparecido, nós já lá estávamos, e acabou por se resolver a situação.

Mas antigamente era mais fácil, estas instalações também são diferentes, intimidam mais, é tudo muito fechado..., mas acontece.

Eles às vezes berram muito não connosco, é uma descarga face ao sistema judicial, e não tanto quando ao técnico.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Não... isso deve ser um denominador comum nas nossas entrevistas. Não, a gente ganha muito mal. Temos a carreira estagnada há mais de 10 anos, ganhamos menos do que ganhávamos há 10 anos atrás. Não sei se foi há alguns anos, tiraram-nos algum dinheiro, depois tentaram repor e ainda não repuseram tudo. Eu não sou sindicalista, não invisto nessas coisas. Mas a gente ganha muito mal, e trabalhamos muito. Sobretudo... há os colegas certinhos, que saem e entram a horas... mais ou menos, isto também é uma forma de expressão. E há aqueles que ficam até às 7, 8 e 9 da noite, que é o meu caso. O que não é bem visto pelos outros. O trabalho é uma bola de neve... o trabalho não é distribuído equitativamente, 5 pra uns e 5 pra outros. Tenta-se fazer isso. E o coordenador na distribuição, ele tem mapas de distribuição. Por exemplo, esta pessoa já tem muito trabalho, mas no fundo o trabalho tem de se fazer. Então, o que é que ele tenta ver? Tem muito, mas já o fez! Portanto... vamos supor, um técnico recebeu mais trabalho, porque também o escoou rapidamente. E há técnicos que receberam menos, mas ainda não o fizeram, são mais lentos. O que é que acontece? Nós também temos prazos, e os prazos têm que ser cumpridos... e então... eu fico, eu gosto, fico. E depois, as pessoas a quem isso incomoda dizem "ah porque não tens filhos pequenos", mas já os tive. Quando eu vim para Braga, os meus filhos andavam na pré-primária e primária, eu deixava-os lá até às 7 da tarde, e não me considero má mãe, eles ficavam lá e eu trabalhava até às 7/6:30. Portanto, sempre o fiz. Agora os meus filhos já estão crescidos e eu já posso ficar mais tempo.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Estas instalações são péssimas! Estas instalações são péssimas para mim, há quem goste e eu não gosto. Primeiro, temos de ter a porta aberta porque senão daqui a bocado não temos oxigénio, porque estes materiais não o permitem. É muito pequeno, estamos muitos por gabinete... nós já estávamos, tínhamos *open space*, mas eram salas maiores. Nestas instalações cada um tem o seu telefone, a dada altura... por exemplo, eu estou com um relatório para o dia seguinte, com uma pressão enorme, que é horrível, e eu costumo brincar que eu não consigo ouvir o meu pensamento. Tem 3 pessoas ao telefone, ou 2 pessoas ao telefone e uma ao telemóvel. Se for preciso ainda se ouve a voz da pessoa que está do outro lado, e isso não dá concentração...o ideal era duas pessoas, só também não, também pra conversar um bocadinho [risos]. Eu também fico até tarde porque... fico só, e consigo concentrar-me, e porque é mais fácil. Depois ao fim do dia, rende mais.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Gosto muito!

Eu:

Não é stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

É um bocadinho, mas eu começava tudo de novo.

Eu já não conheço este estabelecimento prisional, está completamente descaracterizado. Mas eu gosto de trabalhar lá. Quando eu vim, fui para o estabelecimento prisional... mudou a direção, porque antes era um diretor que não era licenciado, era o crime de Braga, que era um crime pequenino. Era um “furtozito”, pronto... do pequeno consumo, e no fundo, o diretor ia a esposa faziam festinhas de Natal, assim uma coisa mais social. Quando eu fui, as coisas começaram a mudar. Veio um diretor que acabou com a corrupção lá dentro, porque é fácil haver corrupção num estabelecimento prisional, comprar a licenças de saída, etc. Virou aquilo do avesso! Era isso o que dizia “não consulte, deve!”, e reconheceu na reinserção o grau de trabalho. Reconhecia o nosso trabalho! Eles têm lá duas técnicas superiores, são as técnicas de educação. Mas são viradas para o interior, e nós temos o indivíduo num todo, no interior e exterior. Tínhamos um gabinete ao lado do diretor, só pra nós, e agora não temos gabinete. Se for preciso, atendemos no hall de entrada. Isto que aqui está... há lá assim um biombo, aberto, e eu entrevisto o indivíduo no meio do hall. As condições são más. Mas pronto, eu gosto do trabalho.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social G:

Obrigou-nos a estar de teletrabalho, que eu detestei! É um bocado complicado a gente misturar trabalho em contexto doméstico. “Oh, estou um bocadinho cansada, vou ali estender uma roupa” [risos]. Para mim isso foi mau. O covid trouxe mais crimes de abusos sexuais. Mas de resto...

Equipa do Cávado – Técnico Superior de Reinserção H

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Trabalho desde novembro de 2018. Já tinha tido uma experiência prévia em 2004/2005, cerca de 1 ano ou 1 ano e meio, na altura no Instituto de Reinserção Social, na Madeira.

Eu:

Quais as razões que o levaram a escolher esta profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Eu acho que não foi uma escolha propriamente, foram oportunidades de trabalho que foram surgindo. Quando eu fui para a Madeira candidatei-me a vários lugares, e surgiu esta oportunidade de trabalho, porque eu sabia que na altura eram necessários técnicos para trabalharem no Instituto de Reinserção Social. Quando eu vim para a cidade de Braga – sou natural de Braga – em 2018, eu fiz pedidos de mobilidade para vários serviços na função pública, e um dos serviços que me abriu a porta a nível de mobilidade foi a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais. E eu queria vir trabalhar para o Braga, e foi dessa forma. Foram oportunidades de trabalho, foi uma oportunidade de trabalho cá em Braga que surgiu.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Desde logo cumprirem com as decisões judiciais, com as decisões determinadas judicialmente. E depois, cumprirem também com aquilo que são os objetivos da intervenção que nós definimos, nas várias medidas judiciais. Por exemplo, alguns dos utentes que nós acompanhamos têm um plano de reinserção social, onde estão lá definidos objetivos, e nós tentamos ir ao encontro desses objetivos, sempre com a perspetiva da prevenção da reincidência, no sentido de que as pessoas não tenham mais processos judiciais e não tenham mais medidas penais. Ou seja, que não tenham mais contactos com o sistema de justiça.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

É uma pergunta bem exigente... os programas de intervenção são programas estruturados, portanto têm uma estrutura, têm um manual de orientação subjacente, e, portanto, nós temos que seguir essas orientações. São dirigidos a um tipo de criminalidade específica, e têm também subjacente, orientações teóricas específicas sobre como é que se trabalha determinado tipo de criminalidade, seguem essas orientações. Depois são adequados ao tipo de criminalidade específica. Se estivermos a falar, por exemplo, de criminalidade estradal – eu dinamizo 2 programas neste serviço que é o Licença.com e o Taxa Zero –, são intervenções de mais curta duração. Por exemplo, em relação a esses 2 programas que eu referi que dinamizo em conjunto com outra colega, têm uma estrutura, mas têm também subjacente uma ação de sensibilização de formação, que dura só 3 horas. Portanto, é uma manhã ou uma tarde. Mas depois temos também outro tipo de programa que já é mais longo na sua duração. Estou a referir-me especificamente ao PAVD, que é o Programa para Agressores de Violência Doméstica, que eu comecei a dinamizar aqui no serviço em outubro do ano passado. Esse programa já é composto por 20 sessões, de 2 horas cada uma, já é um programa para trabalhar competências, e, portanto, para ajudar a desenvolver determinado tipo de competências no sentido da prevenção da reincidência. Já obedece a outro tipo de estrutura, outro tipo de dinâmica, e acho que também exige mais dos próprios formadores, porque se calhar podemos ter um público-alvo mais heterogéneo também.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Existem muitos manuais. Acho que a DGRSP tem na sua estrutura organizacional, tem os NAT, os Núcleos de Apoio Técnico e outros serviços responsáveis pela elaboração de guias de orientação, e de manuais que nós devemos seguir. No nosso trabalho, quem nos supervisiona também está sempre a fazer referência à necessidade de seguirmos os manuais. Se bem que, quando nós estamos a dinamizar alguma sessão de sensibilização, algum programa específico... nós também nos vamos apercebendo que, apesar de nós termos aquele guia de orientações para aquela sessão ou para aquele conjunto de sessões, aquilo que acontece, e que resulta da interação com as pessoas que frequentam esses programas ou frequentam essas sessões, faz com que nós tenhamos necessidade de adaptar aquilo que está programado no manual à realidade da dinâmica da própria sessão, ou da própria ação, ou do próprio programa. Por isso, também acho que temos alguma autonomia para fazermos algumas adaptações, depois no contexto das sessões e no contexto da intervenção específica, no âmbito desses programas.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

O acompanhamento é determinado pelo tribunal. Tem a ver com a medida que está em acompanhamento. Se se mantém relação com o utente, eu diria que não.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Sim, existem várias entidades com as quais nós articulamos, e que nós contactamos. Uma de articulação mais fácil, e outras de articulação mais difícil. Daria alguns exemplos... uma das áreas em que nós intervimos, nem todos os colegas aqui da equipa o fazem, mas eu diria que muitos deles fazem, que é a área do trabalho comunitário. E nesse âmbito, nós articulamos com inúmeras instituições, nas quais colocamos pessoas a fazerem trabalho comunitário. Depois articulamos com outras entidades. Desde logo articulamos com os tribunais, às vezes para obter alguma informação específica que nós necessitamos para a intervenção que estamos a desenvolver. Depois articulamos também com as instituições ligadas à saúde, à ação social, sempre numa lógica de recolher informação, ou de transmitir informação que possa ser útil para os acompanhamentos e para o trabalho que nós estamos a fazer com os utentes. Essa articulação, muitas vezes, é feita por telefone, outras vezes é feita por e-mail. Se for necessário ir às instituições, também temos alguma autonomia para nos deslocarmos e podermos ir às instituições. Portanto... nós articulamos, por exemplo, com pessoas que estão neste momento internadas ou a cumprir algum programa terapêutico em comunidades terapêuticas, aqui em Braga. Articulamos com profissionais do serviço de saúde, psicólogos, enfermeiros, médicos, profissionais também que estão ligados à psiquiatria... por exemplo no hospital, há a parte do tratamento, a intervenção da avaliação e tratamento da toxicodependência, do alcoolismo, das práticas aditivas também fazemos alguma articulação, se calhar mais por e-mail. Depois depende um bocadinho da abertura, da facilidade que existe, quer com determinadas instituições, quer com determinados técnicos. Ou seja, há instituições com as quais nós conseguimos articular com mais facilidade, outras com mais dificuldade. Isso pode variar em função das instituições e dos técnicos também que nelas trabalham. Mas eu diria que é fundamental que haja essa articulação, e sentimos muita necessidade de o fazer, sem dúvida.

Eu:

Já se viu envolvido numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Sim, já. Posso contar 2 episódios em que já aconteceu, se calhar há aproximadamente um ano e teve a ver com uma situação de reclusos que nós acompanhávamos em medidas de libertação. Já não sei ao certo especificar qual era a medida judicial, depois posso pesquisar, ou tentar ver, porque já não me recordo bem qual era a medida... e, portanto, essa libertação resultou da pandemia, da necessidade também de que alguns reclusos saíssem do estabelecimento prisional com risco de contaminação por covid-19. Alguns reclusos beneficiaram dessa medida, vieram para casa com acompanhamento nosso e

das autoridades policiais, e tinham que estar em casa obrigatoriamente. Só podiam sair, eventualmente, para cuidados de saúde. E eu acompanhei um senhor, na localidade de Barcelos, no concelho de Barcelos. E nesse acompanhamento, a determinada altura, apercebi-me que ele fazia saídas não autorizadas. Foi necessário adverti-lo disso, e alertar para que se continuasse a ter essas saídas – porque ele tinha que estar em casa –, nós teríamos que comunicar essa informação e isso poderia determinar a revogação dessa medida e o regresso ao estabelecimento prisional. Mesmo assim..., portanto, eu tive que eu acompanhar lá mais vezes a casa, fazer um acompanhamento mais sistemático, mais frequente... e mesmo assim, numa deslocação que eu fiz a Barcelos, apercebi-me que ele não estava, outra vez, em casa. Tive de comunicar a situação e, no próprio dia, eu fui lá a casa com o coordenador e com 2 guardas do estabelecimento prisional. Apesar dos avisos prévios, dos constantes contactos com o recluso, chamadas de atenção, os alertas para que se voltasse a sair de casa nós teríamos que informar e ele regressaria ao estabelecimento prisional, não foi suficiente. E quando fomos lá, nem eu nem o nosso coordenador estávamos armados, os guardas prisionais estavam armados. Só muito tempo depois ele voltou a casa, eles tiveram que o isolar, tiveram que lhe colocar as mãos atrás das costas, colocaram algemas... e na altura ele proferiu ameaças contra mim. Disse que a culpa de voltar ao estabelecimento prisional era minha. Claramente eu fiquei com algum receio, quer naquele momento – porque nós não estamos preparados para lidar com essas situações –, quer no futuro também. Entretanto, eu soube que ele já saiu em liberdade condicional, e nós ficamos sempre em risco, nunca sabemos se as pessoas... o é que vai na cabeça das pessoas, e se as pessoas decidem vingar-se de alguma forma. Apesar de eu achar que eu não tive responsabilidade pelo facto de ele voltar ao estabelecimento prisional. Essa responsabilidade, surge do facto de ele não estar a cumprir com as condições que determinaram a possibilidade de ele sair do estabelecimento prisional, que era de se manter em casa.

Depois, tive aqui há pouco tempo também, uma situação no serviço de um rapaz que tinha que fazer 30 horas de trabalho comunitário, um jovem 19 anos, que veio cá com a irmã. Depois começou a fazer uma série de exigências em relação às instituições onde não queria fazer o trabalho comunitário, excluindo umas quantas. Começou a dizer que só estava disponível para fazer 1 hora por dia, eu tentei explicar que nós habitualmente não colocamos pessoas para fazer só 1 hora por dia, porque entre a pessoa chegar ou não chegar, passam 15 minutos. Depois a pessoa prepara a saída, passam 15 minutos, pouco tempo, lá está. Nenhuma entidade quer alguém a fazer só 1 hora por dia, porque também isso implica a supervisão, e ter alguma pessoa a orientar esse trabalho. Em vez de ajudar a instituição, dá mais maçada controlar aquela pessoa 1 hora por dia. Quando eu estava a explicar isso, como estou a explicar agora, o rapaz começou a ficar muito exaltado, muito revoltado, começou a mandar vir comigo, e eu disse “olhe desculpe, mas com essa linguagem, com esses modos, eu vou ter que terminar o atendimento, não há condições para continuar! E vou informar o tribunal da sua postura, da sua recusa em fazer o trabalho sem ser 1 hora por dia, e a recusa com determinado tipo de instituições!”. Começou a ficar cada vez mais revoltado, saiu porta fora, fechou a porta com um estrondo, desceu as escadas, chegou lá em baixo e deu um murro no vidro, e partiu o vidro todo.... Temos situações assim completamente imprevisíveis, portanto, nós nunca sabemos muito bem o estado em que vêm os utentes, e a forma como eles reagem até a informações simples e conversas simples que nós temos com eles. Há pessoas que não gostam de ser contrariadas, há pessoas que não gostam de cumprir regras, de cumprir orientações, e estamos a falar aqui de uma medida muito simples. Acho que ele foi apanhado a conduzir sem habilitação legal, é um rapazinho novo que eu acho que nunca trabalhou desde que terminou os estudos, que já tinha problemas na escola, já tinha tido... e não estava habituado a ser contrariado. Aliás, ele veio cá com a irmã, depois eu percebi a falar um bocadinho com a irmã, porque os pais pediram para que a irmã viesse, porque eles já imaginavam que se calhar esta entrevista não ia correr bem, porque ele não está habituado. Há pessoas assim. A raiva e a frustração dele que dirigiu para a porta de vidro, podia também ter dirigido para mim. Lidamos assim um bocado com esta incerteza, pronto... Mas também nos vamos preparando para isso, à medida que vamos tendo este tipo

de experiências menos positivas, também vamos adquirindo algumas competências para estarmos preparados para qualquer eventualidade de alguém que nos aborde desta forma, que não seja correto. E adotar algumas medidas de segurança e de cuidado em relação a essas situações. São 2 episódios, que eu vivi um há muito pouco tempo, foi deste jovem, e a outra já mais ou menos há 1 ano, não sei, achei que podia ser problemático.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Essa é uma resposta que todos os colegas vão dar da mesma forma. Claro que não! Nós, de facto... eu acho que isso é geral na função pública, tirando se calhar aqui aqueles que são dirigentes na função pública. No nosso serviço também temos alguns que são dirigentes e ganham muito mais do que nós, mas, claramente, para além de eu achar que a remuneração é muito reduzida, o que acontece é que essa remuneração se mantém durante anos, e anos, e anos a fio. Ou seja, nós progredimos com muita, muita dificuldade. O que determina a progressão são avaliações de desempenho, nós por cada ano de avaliação de desempenho podemos ter 1 ou 2 pontos. São precisos 10 pontos para subir de posição remuneratória, e depois o que acontece é que, no nosso serviço, é preciso abrir concurso para mudarmos também, por exemplo, técnico superior de reinserção social de segunda, para técnico superior de primeira, para técnico principal, especialista, que é a nossa carreira. Para isso, é preciso abrir concurso. Há colegas que já trabalham cá muitos, muitos, muitos, muitos anos, e ainda não saíram de técnico superior de segunda, e dificilmente chegam ali a meio da carreira, nunca atingem o topo, ninguém atinge. Corremos o risco de ganhar a mesma coisa anos, e anos, e anos a fio, é isso que acontece. Até acho que era interessante – não sei se já tens acesso a isso ou não, se vocês têm acesso a isso ou não, para fazer este estudo –, mas perceberem como é que está a estrutura da nossa carreira, do ponto de vista dos patamares remuneratórios, e perceber quanto é que nós ganhamos no início, e quanto é que nós ganhamos daqui a alguns anos. Acho que era interessante. No meu caso é um bocadinho diferente, porque eu ainda estou em mobilidade, ainda estou na carreira técnica superior. Maior parte dos colegas que trabalham aqui são técnicos superiores de reinserção social, estão já nessa carreira e vinculados ao quadro. No meu caso é um bocadinho diferente, ou seja, eu sou técnico superior, e estou cá em Braga desde 2018, em mobilidade intercarreiras, que é o tipo de mobilidade que existe na função pública. E porquê intercarreiras? Porque eu estou em mobilidade da carreira técnica superior, portanto, eu sou psicólogo, estava no quadro de uma escola da Região Autónoma da Madeira, como técnico superior na área da psicologia e pedi mobilidade para cá, para a carreira técnica superior de reinserção social. Mas ainda estou a receber como um técnico superior. Há aqui algumas diferenças entre as duas carreiras.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Não, não acho de todo! Nós lidamos aqui com muitas dificuldades, ora desde logo temos poucas salas de atendimento, e às vezes geram-se situações muito complicadas. Estamos nestas instalações, acho que desde 2019 ou 2020, portanto, há muito pouco tempo. São instalações novas. Claramente, na minha perspetiva, não foram feitas de forma adequada ao tipo de trabalho que nós realizamos, desde logo por causa do número de salas de atendimento, são muito poucas. Depois acabamos por estar a trabalhar... até já deves ter percebido isso. Há muitos técnicos na mesma sala, neste momento eu trabalho numa sala com mais 4 colegas, somos 5 na mesma sala. Há um tipo de trabalho que eu acho

que exige muito de nós, que são os relatórios sociais para julgamento, que exigem muita capacidade de concentração, exigem muito pensamento para escrever aquilo que nós temos que escrever, às vezes em prazos muito curtos. E trabalhar na mesma sala com mais 4 colegas, em que ora um fala para o outro, ora toca o telefone, ora alguém chama por nós, ora... a capacidade de concentração é péssima, e isso claramente prejudica-nos na elaboração dos relatórios. Houve uma fase do meu trabalho aqui que foi muito positiva para mim, que foi quando nós estivemos em casa a trabalhar na altura da pandemia, e estávamos metade da semana em casa, e eu aproveitava essa metade da semana em casa para fazer relatórios. Eu em casa tenho um escritório, trabalho sozinho num ambiente altamente tranquilo, e a produtividade triplica, quadruplica... o trabalho corre muito melhor. Uma das coisas que eu não percebo na função pública, e não percebo neste serviço, é porque é que não nos permitem trabalhar em casa quando nós quisermos trabalhar em casa. Devia ser uma opção do técnico, haver liberdade para isso, até porque a produtividade pode aumentar muito mais, e o serviço só tem a ganhar com isso. Essas limitações, a nível de salas de atendimento, a nível do espaço de trabalho, das condições de trabalho, haver silêncio, nós podemos trabalhar individualmente... Uma das estratégias que eu utilizo, quando estou ali com colegas e que tenho que fazer relatórios, é colocar os fones e pôr música, para me abstrair, para tentar produzir. Depois temos outras limitações, por exemplo, agora uma limitação recente tem a ver com o facto de nós atualmente termos de fazer contactos telefónicos, às vezes ligar para o estrangeiro, e recentemente passamos a ter.... temos 2 telemóveis, e os 2 telemóveis só têm 10 euros de plafond, que não dá para nada. O que nos impede de fazer esses contactos, é outra limitação. Mais limitações que eu possa identificar, portanto... esta questão às vezes de termos um horário, que eu acho que acaba por ser rígido, devia ser mais flexível. Depois outra limitação muito grande tem a ver com os prazos e com o volume de trabalho. É muito desgastante, na minha perspetiva, termos tanto trabalho e temos mesmo, mesmo muito trabalho, e prazos muito limitados, nunca sabemos muito bem... às vezes temos uma ligeira redução do volume de trabalho, mas depois temos um pico muito grande. Os picos de trabalho são muito oscilatórios e repentinos. Nós estamos aqui com um trabalho minimamente organizado, mas de repente chegam 4 pedidos de relatórios sociais para julgamento, com prazos muito curtos, e nós temos que parar tudo. Às vezes até a intervenção individualizada de acompanhamento de situações muito problemáticas, portanto, casos de violência doméstica, outras situações... e de repente, temos que cumprir aqueles prazos fixados pelos tribunais, o que nos desencadeia muita ansiedade. Eu tenho alguma dificuldade ainda em lidar com isso, porque às vezes vou pra casa e tento desligar do trabalho, mas depois vou pensar nos relatórios que tenho que fazer para amanhã, ou para daqui a 2 dias. Isso interfere, às vezes, com aspetos como o sono tranquilo, e não é fácil lidar com isso e com a pressão. Portanto, acho que é um trabalho muito exigente também a esse nível, a questão dos prazos e da exigência do volume de trabalho.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

[Silêncio] Se calhar vou dar uma resposta diplomaticamente correta. Eu sou psicólogo, gosto muito de ser psicólogo, como técnico superior de reinserção social não posso ser psicólogo, tenho que ser técnico superior de reinserção social. E acho que nós, como técnicos superiores da reinserção social, acho que lidamos com tantas exigências, com tantos obstáculos, e com tantas dificuldades, algumas das quais eu já referi, que nos fazem duvidar se de facto gostamos assim tanto da profissão de técnico superior de reinserção social.

Eu:

Não é stressante?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

[Abana a cabeça para cima e para baixo]

É uma resposta que eu acho que é diplomaticamente correta, é uma resposta muito sincera... eu acho que para nós gostarmos muito de uma coisa, temos que ter condições para fazer esse tipo de trabalho bem feito. E acho que, infelizmente, as limitações com as quais nós lidamos, e o tipo de exigências com as quais nós lidamos, fazem duvidar se de fato... não posso dizer que seja uma profissão da qual... eu acho muito sinceramente, que se possa gostar assim tanto.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnico Superior de Reinserção Social H:

Curiosamente, isto muito sinceramente, o covid-19 trouxe algumas mudanças no tipo de trabalho que nós fazemos, e na forma como nós trabalhávamos. Ou seja, houve uma altura em que nós tivemos de trabalhar..., portanto, naquele período em que nós não podíamos mesmo ir para o trabalho, tivemos a trabalhar a partir de casa, e aí tornava-se difícil estar com as pessoas, ou impossível, e fazer contactos, porque nós não podemos... houve uma fase em que até cheguei a levar o telemóvel uma ou outra vez, mas nós somos 13 técnicos e nem todos podemos levar o telemóvel para casa. Podemos ter 13 telemóveis, deixámos de o poder fazer. Houve uma fase em que eu até optava, por exemplo, para fazer relatórios para julgamento, tentar fazer contactos telefónicos com o meu número em modo privado. Às vezes tentava avisar as pessoas já conseguia avisar que iria fazer os contactos dessa forma, mas curiosamente, passou na altura, a adotar-se um modelo em que nós podíamos estar 2 dias e meio presencialmente... imagina, eu estava cá de segunda a quarta-feira de manhã, segunda todo o dia, terça todo o dia, e quarta-feira de manhã. E a partir de quarta à tarde, o que acontecia no final da manhã, é que eu pegava nos processos e naquele tipo de trabalho que eu tinha que fazer a computador, juntava isso tudo numa pastinha, levava para casa, e quarta à tarde, quinta todo o dia e sexta todo o dia, trabalhava em casa. E aconteceu-me uma coisa muito curiosa em casa... que é, pela tal possibilidade de nós trabalharmos esse tipo de trabalho, de elaboração de relatórios e o nosso trabalho... o trabalho de técnico superior de reinserção social, na minha perspetiva, não sei qual é a percentagem, mas uma fortíssima percentagem, que eu diria muito mais de 50%, não sei se 60/70% do trabalho, passa pela elaboração de relatórios e documentos para os tribunais. Esse tipo de trabalho, o que é que nós precisamos para o fazer? É um computador, e eventualmente acesso à internet para podermos mandar por e-mail esse tipo de relatórios para o nosso coordenador, e tudo mais. Esse tipo de trabalho nós até podemos fazer numa esplanada à beira-mar, à beira-rio, na nossa casa, onde quer que seja, basta termos um computador. O que acontecia quando eu ia para casa, quarta-feira à tarde, era que eu conseguia fazer esse trabalho de forma muito mais concentrada, de forma muito mais produtiva, sem interferências – que são as interferências que ocorrem quando nós estamos no nosso local de trabalho, estamos com mais colegas na mesma sala, onde há telefonemas, onde há isto ou aquilo. E eu acabava por chegar ao final da semana com um trabalho, até eventualmente todo feito a esse nível, antes, eventualmente, das 17h30, que é a hora a que nós saímos na sexta-feira. Eu podia já ter o trabalho feito no final da manhã de sexta, o que me permitia, se eu quisesse, até ter algum tempo livre para mim, usufruir desse tempo. Portanto, eu gostei muito de trabalhar durante a fase da pandemia, e tenho imensa pena que o serviço não tenha analisado se nós fomos até mais produtivos a trabalharmos em melhores condições durante essa fase, nesse modelo de teletrabalho, ou um modelo misto, em que nós estamos a trabalhar metade da semana no local de trabalho, e metade da semana fora. Claramente, eu prefiro um modelo desse tipo. Até te posso dar o exemplo – não sei se interessa para a entrevista ou não –, de que eu antes era psicólogo na escola, era técnico superior e psicólogo, trabalhava numa escola, e eu tinha um modelo

semelhante àquele que os professores têm, que é componente letiva e não letiva. As pessoas dão aulas, mas depois têm um horário com componente não letiva que podem fazer em casa, como corrigir os testes, preparar as suas aulas, e tudo mais. Eu como psicólogo na escola, tinha um horário de 35 horas semanais, como tenho aqui. Mas depois, nessas 35, 25 eram presenciais e 10 eram intervenção direta que eu podia fazer em casa... os relatórios, a preparação de formações. Claramente, eu podia por exemplo, no meu horário que tinha na escola, à terça à tarde eu não estava na escola, e à sexta todo o dia não estava na escola. À terça à tarde eram 3 horas, à sexta eram 7 horas. E eu utilizava esse, fazia esse trabalho em casa, onde me concentrava muito melhor. Não estava sujeito a tantas interrupções como estaria estando na escola. Correu muito bem esse modelo de trabalho... eu já vinha de um modelo de trabalho, no meu anterior contexto de trabalho, em que podia fazer trabalho em casa, e, claramente, habituei-me a isso muitos anos e ia ser produtivo na parte da elaboração de relatórios, documentos técnicos de preparação de formações, e tudo mais. Era muito mais produtivo em casa. Portanto, o modelo da pandemia, misto – metade presencial, metade em teletrabalho – para mim funcionou muito bem. Tenho pena que não possa continuar a ser assim. Acho que o serviço só tinha a ganhar se fosse assim, é pena que os dirigentes do serviço não percebam isso.

Equipa do Cávado – Técnica Superior de Reinserção I

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Deste agosto de 2018, há pouco tempo ainda, acho eu. Ainda tenho muita coisa para aprender [risos].

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Há uns anos atrás, eu pensava que de facto o que eu queria da vida era, para além de ajudar as outras pessoas, acabar também por mudar o mundo [risos]. Essa utopia de quando somos jovens. Mas a área da justiça sempre me interessou muito, aliás, quando eu escolhi o meu curso na universidade – eu fiz o mestrado integrado em psicologia –, eu tive desde o início muito presente aquilo que eu queria. Inicialmente, não sabia exatamente se na área prisional mais concretamente, mas no final acabei por enveredar aqui pela reinserção social, e fiz o meu estágio exatamente aqui nesta equipa, o estágio curricular. Ali na fase final... eu andei muito tempo a pensar mesmo na área prisional, mas depois na fase final, sei lá bem porquê, acabei por passar aqui para a reinserção social. Se calhar... num contexto muito diferente, num contexto na comunidade, a nível de uma orientação um bocadinho diferente que fazemos com as pessoas. Mas pronto, acabei por ficar por aqui.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

É assim, o objetivo último, e é o que tentamos fazer, é tentar no fundo sensibilizá-los e orientá-los para que não haja reincidência. Mas, além do mais, as nossas funções, as nossas competências, acabam por ser muito direcionadas para a supervisão, também das obrigações a que eles vêm sujeitos, ou até identificarmos aqui alguns fatores de risco que possam ser alvo de intervenção também da nossa parte, e que possam prevenir exatamente essa reincidência. Mas acho que é o nosso objetivo... depois também

a comunicação com o tribunal, porque nós só trabalhamos mesmo a pedido do tribunal, nós estamos aqui numa postura mais de trabalhar para eles, para o tribunal. A nível de autonomia que fala aí, estamos um bocadinho limitados, porque estamos sempre sob alçada também das orientações do tribunal. Mas o nosso objetivo último é mesmo esse, é prevenir a reincidência, identificar aqui alguns fatores de risco, aqui alguma atitude de intervenção e orientação, sensibilização, de supervisão, para que eles não voltem a delinquir.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Acho que ainda há muito a fazer! Eu neste momento abracei há pouco tempo a dinamização desses programas, que é o PAVD, Programa para Agressores de Violência Doméstica. Ainda estou numa fase muito inicial... a trabalhar como dinamizadora, enquanto técnica gestora, nas entrevistas individuais na primeira componente do programa, e depois também na dinamização da formação propriamente dita.

São importantes, eu acho que sim. Além do mais, também visam alteração de comportamentos. O objetivo deles é tentar sensibilizar, que eles reconheçam que têm comportamentos errados, e que alterem, ou pelo menos que percebam que existem comportamentos alternativos, e que no fundo alterem esses comportamentos. Claro que a população com quem trabalhamos não está aqui de livre vontade, e isso é um fator muito importante, porque muitos deles vão para os programas desmotivados, cumprem o calendário. Por muito que digam que sim, nas entrevistas também tentamos motivá-los e tentamos que eles reconheçam o comportamento deles e que vão com mais abertura para os conteúdos. O que é certo é que muitos não chegam a essa fase, e vão para a formação também cumprir o calendário, dizer algumas coisas, mas a mudança de comportamentos nem sempre é fácil. Mas ainda há muito caminho a percorrer. Pelo menos esse é o que eu tenho assim mais presente, os outros... também sei que há colegas que dinamizam outros programas, a nível dos comportamentos rodoviários responsáveis, o Taxa Zero, e outros... Mas sim, acho que são programas importantes para a mudança de comportamentos.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Existem manuais, muitos manuais. No fundo, também para criar aqui alguma homogeneidade de procedimentos, e mesmo com todos os técnicos tentarmos fazer aqui o mais semelhante possível entre todos. São importantes também para percebermos as etapas que temos que fazer, porque eu creio que também se não houvesse manuais, o trabalho seria um bocadinho desorganizado. Isto permite organizar também aqui as coisas... há muitas etapas, há muitas situações. Se bem que há muitas situações também diferentes, com muitas especificidades, mas de qualquer forma estes manuais vêm criar aqui orientações muito importantes para o nosso trabalho. Ainda hoje, os colegas com quem eu trabalho, que têm muito mais anos de serviço que eu, damos por nós a ter de recorrer aos manuais para perceber como é que se faz isto. São orientações muito valiosas, muito importantes. Mas existem, muitos!

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

O acompanhamento depende muito da pena em que eles vierem. Condenados, no caso da execução das medidas na comunidade, depende muito desse período de tempo, e da decisão que tribunal tomar e pedir-nos o acompanhamento durante aquele período de tempo.

A nossa relação, digamos assim, é mesmo por aí. Posto isso, o fim do período da medida, digamos assim, da pena, não temos qualquer relação para além da circunstancial se nos encontrarmos lá fora.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Sim, várias! Falamos com várias instituições, também tendo em conta aqui as características dos utentes e os fatores de risco que eles nos trazem, as obrigações que vêm também do tribunal, que trazem com eles nas decisões. Articulamos com várias instituições, ao nível da segurança social, a nível, por exemplo, das instituições de saúde, principalmente essas, no meu caso, articulo mais com essas. Agora também, há relativamente pouco tempo, as questões dos sem abrigo. Há uma intervenção mais direcionada nesse sentido, com articulação mais com a sinalização da situação. A nível da violência doméstica, até com as instituições de apoio à vítima.... Sim, mediante as problemáticas que nos trazem, as características deles, os fatores de risco, temos que ter em conta a articulação com outras instituições. Centro de Emprego também, há um programa no Centro de Emprego para ex-reclusos à procura de trabalho...

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Já! Eu acho que todos os colegas já. Como eu disse há pouco, as pessoas com quem a gente trabalha, o nosso público-alvo, são pessoas que já vêm também com alguma resistência, com uma revolta com eles. Muitas vezes não conseguindo no tribunal expressar esta revolta, acabamos por ser nós, no fundo, muitas vezes o alvo disto. Mas é uma situação com que temos que lidar. Eu, particularmente, fico bastante sensibilizada com essas... tem um impacto emocional em mim muito grande, quando as pessoas vêm assim. Ainda tem! Ainda é recente a minha... e ainda tenho poucas situações, espero que elas se mantenham poucas. Mas já tive algumas situações com pessoas muito complicadas. Como é óbvio, se houver uma situação mais difícil – por acaso nunca me aconteceu ter que terminar uma entrevista e dizer “olhe não há condições para continuar, conversamos noutra dia” –, por acaso nunca tive essa situação. Já tive assim algumas situações complicadas de entrevistas difíceis, porque a pessoa não colabora e é muito resistente, está muito alterada, muito ativada... isso, causa-nos a nós que somos pessoas, também nos causa assim algum constrangimento. Mas tentamos sempre apaziguar... já tive situações em que começaram muito mal as entrevistas, e depois as coisas foram acalmando, porque também temos que compreender a outra parte. Tem corrido tudo bem, pelo menos comigo.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

É uma pergunta complicada para mim... eu não tive sempre um trabalho de técnica superior, não tive sempre este trabalho. Eu fui assistente operacional numa escola, daí, com o contraste, eu poderia dizer que sim. Contudo... e creio que daqui a uns anos poderei consolidar um bocadinho este pensamento, de facto, a nossa profissão é difícil. Poderia haver aqui um ajuste diferente, poderia haver aqui um valor diferente, até porque, eu sinto em mim e vejo que os colegas também passam pelo mesmo, muitas vezes são as nossas horas de descanso que têm de ser cortadas, porque temos trabalho para fazer e não há volta a dar, temos que fazer. Muitas vezes os fins de semana... essas horas nas não são pagas. Mas lá está, é como eu digo, tendo em conta o que eu já recebi no passado a nível de ordenado e o que tenho agora...

Mas sim, poderia haver aqui algum ajuste, porque de facto a nossa profissão é difícil. Eu não sei se me imagino a trabalhar mais 25 anos nesta profissão, com este ritmo, com este desgaste...

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Não são as ideais, são as que são possíveis. 5 técnicos num gabinete é muito complicado, estes gabinetes são muito complicados, a sala de reuniões não deixa de ser complicada..., portanto, as instalações não são o melhor, e são novas. Estamos aqui há cerca de 2 anos mais ou menos, e são novas, continuam a não ser o ideal, a equipa cresceu um bocadinho o que também dificultou. A nível de telefones, e coisas do género, também estamos aqui com limitações que não se percebem. A nível de mobilidade recebemos há pouco tempo um carro novo, mas até agora estivemos numa situação muito difícil também. Eu próprio já fiz muito serviço externo no meu carro particular, o que não é aconselhável a ninguém. Tivemos uma colega que inclusivamente teve um acidente no carro particular dela. Pronto, não é o ideal, é o que temos. Eu, falando a nível muito particular, adapto-me bem às situações, às vezes melhor, outras vezes com mais dificuldade, mas acabo por me adaptar. Compreendo que é o possível, mas de facto não é o ideal.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Tem dias! Não, gosto... num nível geral, gosto. Eu gosto muito do contato com as pessoas, fico muito contente quando consigo fazer uma mudança, por muito pequenina que seja. Eu tenho 140 acompanhamentos ou qualquer coisa do género, mas de qualquer forma, se houver uma pessoa que eu consiga orientar, que eu consiga, de alguma forma, mudar, que essa pessoa chegue ao fim e que tenha uma atitude diferente e que saia daqui com algo, eu fico de facto muito contente. E é isso que depois me motiva a continuar. Claro que todos temos dias difíceis...

Eu:

Não é stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

Sim, é muito! Depois às vezes há pessoas complicadas, e quando se juntam 2 ou 3 pessoas complicadas num dia [risos]... acabamos por chegar ao fim do dia muito chateados. Mas de uma forma geral eu gosto, gosto desta profissão.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social I:

A covid-19, as limitações da covid-19, todos os constrangimentos, apanhou-nos a todos muito de surpresa. Toda a gente teve que se adaptar às novas regras e às novas coisas que foram surgindo. A nós aqui, foi complicado... tínhamos 2 gabinetes, passamos a ter 1. Com esta situação também não ajudou em nada, não é fácil. Os contactos com os nossos utentes passaram a ser maioritariamente via telefone, o que também não ajudou em nada. Eu sou sincera, perdi o contacto com muitos deles, que só retomei quando tive tempo de me organizar novamente. Depois a questão das máscaras, nem é tanto por aí, mas o que é certo é que depois de serem retiradas, não reconheci as pessoas com quem fazia entrevistas já há bastante tempo, é verdade. Mas foi um período difícil, e a adaptação foi complicada, todos tivemos que o fazer, mas foi complicada. A questão do teletrabalho também não foi fácil. Eu sei que há pessoas que adoram o teletrabalho, mas para mim foi muito difícil. As rotinas... casa não é igual ao trabalho, para mim não é, não consigo que seja! Tenho o meu espaço, tenho tudo em casa, tenho o meu espaço com computador, escritório, todas as condições. Mas só o facto de estar em casa, para mim, estar em casa é estar em casa. É-me difícil fazer trabalho em casa, não é igual. Causava-me dificuldade, tinha dificuldade em me concentrar. É o meu contexto de lazer, não conseguia. Foi difícil a adaptação, foi o possível também.

Equipa do Ave – Técnica Superior de Reinserção J

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Eu estou há 8 anos aqui nesta equipa de reinserção, mas trabalhei nos serviços prisionais 18 anos antes, parte dos quais ainda não havia a fusão, não era a Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, eram serviços separados. Se levarmos à risca DGRSP, é desde a fusão. Estou, pelo menos, desde o início da fusão, tenho esse tempo de serviço. Mas nos serviços prisionais trabalhei 18 anos, mais 8 aqui na equipa de reinserção.

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

É uma das áreas que eu tinha alguma motivação. Na área que estive anteriormente, na Segurança Social, trabalhei também com trabalho comunitário, e foi uma das áreas que me deu muita satisfação profissional. Acabei por mudar... isto às vezes surgem oportunidades, e até na altura também, havia se calhar mais possibilidades de promoção na carreira, do que no Ministério que estava anteriormente. Entretanto as coisas pioraram também, tal como nesta fase em que estamos neste momento. Está muito má em termos de progressões. Mas foi um bocadinho também nesse nível, para tentar melhores condições de trabalho, sendo que era uma área que também me motivava.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Isso dava pano para mangas! [risos] O nosso principal objetivo é, obviamente, a reinserção plena das pessoas, quer estejam numa medida mais preventiva digamos assim, ou após cumprimento de uma pena de prisão. Porque quando existem as medidas na comunidade, ainda não houve uma desestruturação, uma desintegração tão grande do indivíduo. O que não significa que as coisas estejam bem em termos de reinserção social, porque... sabemos que há todo o tipo de problemas ao nível da educação, emprego, qualificações... tudo isso. Existem obviamente, e condicionam muitas vezes o percurso de vida, e depois podem potenciar um percurso criminal.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Na generalidade eu penso que estão bem equacionados. Acho é que há, por vezes, uma excessiva limitação da autonomia do técnico, mais concretamente na equipa de reinserção. Os manuais de procedimentos ajudam muito, e ajudam a organizar e a uniformizar os procedimentos, e a intervenção. Mas, por outro lado, há certos aspetos em que acho que não estão muito adequados à realidade. Por exemplo, a escala de avaliação de risco, que é baseada no modelo americano... há certas coisas que nós vemos ali que é feito para determinada categoria de delinquentes, mais para jovens com passado de institucionalização, violência... e depois não se adequa a todo o tipo de... deveria haver mais ajustes, a todo o tipo de delinquentes que nos surgem. Nomeadamente quando há situações, por exemplo, os crimes de colarinho branco ou outras... e notamos assim algumas falhas. Mas ao nível dos instrumentos, eu penso que o serviço de reinserção se preocupa em reavaliar e procura melhorar. Neste momento está em reavaliação o modelo para a elaboração de relatório para determinação da sanção, para julgamento, e acho que é positivo.

Eu:

Eu nem sei se lhe faço a próxima... Se existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Pois, acho que já respondi...

Eu:

Sim, sim!

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

A duração depende da pena ou medida que estiver estipulada. Se for uma suspensão de pena de prisão que dure 4 anos, a nossa intervenção dura os 4 anos. Se for 2 anos, dura os 2 anos. Há outro tipo de trabalho de acompanhamento, por exemplo, em medidas de trabalho comunitário. Algumas, quando é em suspensão de processo e que têm um prazo curto, obviamente que é nesse prazo. Mas outras, depende das circunstâncias da execução da medida, porque tanto pode demorar 3 ou 4 meses, como às vezes arrastar-se por 3 anos, se as pessoas não cumprirem.... Dentro daqueles prazos pode haver

circunstâncias das pessoas adoecerem, não poderem... a pandemia covid, por exemplo, com os confinamentos. As entidades que recebiam pessoas em trabalho comunitário deixaram de poder receber em determinados períodos. Às vezes é uma situação... uma das medidas que é a substituição da multa por trabalho comunitário, que é uma coisa que à partida poderia ser simples, o acompanhamento simples de alguns meses, se for feito em condições normais. Mas quando há circunstâncias que surgem pode... pronto, ou por responsabilidade do arguido ou não, ou por doença ou outra situação, compromissos de trabalho por exemplo, pode arrastar-se mais tempo. Mas normalmente porque estão dependentes das medidas que o tribunal aplica. No caso da liberdade condicional, se lhe faltar 1 ano ou 2 anos para terminar, é esse tempo que nós acompanhamos. Há um prazo máximo em que pode ser aplicada a liberdade condicional, e também a suspensão de pena.

Eu:

E mantém-se alguma relação entre técnico e utente depois disso?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Depois do acompanhamento não! Há casos pontuais, em que as pessoas nos procuram, depois de terminarem... às vezes para nos darem nota que arranjam emprego, pronto. Quando termina a medida há um corte ali naquela data, mas às vezes há situações que nós acompanhamos e as pessoas sentem-se na "obrigação" de vir cá e dizer como é que estão. Mas deixa de haver responsabilidade do serviço, obviamente.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Sim, há entidades com as quais articulamos regularmente, como a Segurança Social, quando há menores em causa também o CPCJ, as equipas dos tribunais especializadas, instituições de educação também. Nomeadamente quando há acompanhamento sem suspensão da pena de prisão pode haver essa necessidade em que acompanhamos os níveis todos não é, quer em termos económicos – se é, por exemplo, beneficiário do RSI –, se tem que melhorar as qualificações escolares. Ao nível da saúde também, articulação com os centros de saúde... equipas de rua, IPSS...

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Arriscada em termos de constituir risco para a integridade física, não, não considero que tenha estado numa situação de risco.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Não! As carreiras estão mal... a remuneração não é adequada desde o início... agora, haverá possibilidades, há projetos, mas nada ainda de concreto de se alterar. Para valorizar um pouco o início de carreira, e durante a carreira também acho que as promoções... pelo facto de a nossa também ser uma carreira não revista, tal como a de técnico de reeducação dos estabelecimentos prisionais, e outros fatores, tem dificultado muito a progressão. E continua a ser mediante concurso, com a parte curricular e a parte da entrevista e tudo o mais, acho que é excessivamente burocrático. Mas isso prende-se sempre com fatores económicos, porque houve alturas em que também... eu, por exemplo, o meu tempo de serviço total serão 26 anos, e há 13 anos que não há nenhuma progressão na categoria. Portanto, apenas em 2018, depois de deixar de funcionar o congelamento dos índices remuneratórios, houve ali uma alteração, mas em termos da categoria – e eu estarei próxima da reforma, próxima da idade da reforma, em breve –, e desde 2017 que não tenho progressão na categoria.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

A nível de recursos humanos e materiais? A nível de recursos humanos, nos últimos anos, muito mal. Desde que estou nesta equipa há 8 anos, há falta de técnicos. Neste momento, um bocadinho melhor... houve um concurso... e tínhamos mais 2 técnicos que, entretanto, foram para outras equipas. Portanto, acabámos por estar quase na mesma, ainda considero que há défice de técnicos. A nível de recursos, não tanto de instalações, mas de viaturas, é outra dificuldade muito grande, que é um parque de viaturas completamente envelhecido. Houve alguma remodelação mais recente, mas mais na parte dos serviços prisionais. A nível de equipamento informático, nestes 8 anos... só muito recentemente é que foi atualizado, mas muito atrasado.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Eu gosto! Embora seja... eu acho que há um desgaste muito grande a nível psicológico nestas profissões. Comparativamente entre a parte dos serviços prisionais e da reinserção, se calhar ao contrário do que as pessoas poderiam pensar, acho que é mais pesado a parte burocrática – elaboração de relatórios e assim. Enquanto, que, na experiência que eu tive nos serviços prisionais, o trabalho com o indivíduo, seja em termos individuais ou de grupo, em termos de integração em programas, é mais gratificante. Há um contato, uma interação com os utentes, com as pessoas, muito maior. Aqui também existe, só que é mais fortuita, porque nós podemos fazer uma entrevista a uma pessoa e estar com ela, e depois programar a intervenção seguinte, para um trabalho comunitário, para frequentar um programa de formação dos crimes estradais ou assim, mas é uma coisa muito limitada em termos de nós intervirmos na mudança de comportamentos do indivíduo, e podemos testemunhar essa alteração ou não.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social J:

Eu penso que na generalidade das profissões há sempre as limitações... aqui mais concretamente no nosso trabalho, as limitações foram em termos do contato direto com as pessoas, teve que se basear mais em contatos via telefónica. O trabalho comunitário, que é uma parte também significativa do meu

trabalho aqui, ficou limitado exatamente pelos diversos confinamentos, e não poderem as pessoas... houve paragem, suspensão de atividades na generalidade das instituições. Houve da nossa parte também um período de rotatividade, passamos em teletrabalho uma parte do tempo e outra parte aqui, e penso que foi muito positivo. Não houve constrangimento a esse nível, conseguimos organizar a parte das entrevistas presenciais aqui, e depois o trabalho de elaboração dos relatórios pudemos fazer em casa, que até é um ambiente mais... com menos interrupções, mais calmo, em que podemos concentrar-nos mais nessa parte da escrita.

Equipa do Ave – Técnica Superior de Reinserção K

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Comecei aqui ao serviço em 2 de dezembro de 2011. Foi um concurso que abriu em 2009, depois demorou aquele tempo todo até começar mesmo aqui ao trabalho que foi final de 2011. Já vão quase 11 anos...

Eu:

Quais as razões que a levaram a escolher esta profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

As mesmas que as tuas [risos]. Na altura entrei no curso de psicologia, e já entrei com a ideia de trabalhar na área do comportamento desviante, na área da justiça, portanto, foi a minha área de eleição. E depois na altura – depois o curso foi revisto –, na altura havia uma pré especialização que podíamos fazer. Eu na altura escolhi a pré especialização em Psicologia da Justiça e da Reinserção, que era uma das opções que havia lá. O quarto e quinto ano já foram mais orientados para esta área. E sempre quis trabalhar nesta área. Embora, depois quando fui para o mercado de trabalho, não fui logo trabalhar para esta área porque era muito complicado. Andei aí uns anos a trabalhar noutras coisas, andei muito tempo na formação, na educação e formação de adultos, ainda passei pelas novas oportunidades... antes deste concurso tinha surgido um para os estabelecimentos prisionais, no qual eu não entrei. Depois surgiu este e pronto, e consegui entrar neste. Mas apesar de não trabalhar na área, mantive sempre interesse em me ir formando sempre nesta área. Depois de concluir a licenciatura em 2003, fui fazer o mestrado na Faculdade de Psicologia do Porto, e tirei mestrado em Comportamento Desviante, Violência, Vítimas e Crime, portanto uma especialização de mestrado nesta área. Depois, enquanto estive a trabalhar noutras dimensões, noutro tipo de trabalho, também fui tirando formações. Tirei um curso de formação de Peritos Forenses, na Universidade do Minho. Pronto, quando surgiu a oportunidade, candidatei-me e consegui entrar, e finalmente fui para o sítio onde devia estar que era na área que eu mais gosto. Eu gosto muito de trabalhar com este público. É um desafio diário, mas gosto mesmo muito de trabalhar com este público, sinto-me realizada com aquilo que faço.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Como sabe, nós trabalhamos só com penas e medidas não privativas da liberdade. As que são privativas da liberdade, são trabalhadas dentro dos estabelecimentos prisionais e são acompanhados pelos técnicos de reeducação, as tais 3 carreiras que eu falava..., portanto, aí são os técnicos de reeducação.

Nós trabalhamos com penas suspensas, penas suspensas com obrigações, que ou são obrigações que são estipuladas pelo juiz ou penas suspensas com regime de prova, e aí somos nós que fazemos a avaliação do caso e avaliamos as necessidades de intervenção daquela pessoa. Fazemos um plano de reinserção social, onde são propostas as ações que aquela pessoa deve cumprir, no fundo, para suprir as necessidades que tem, tendo sempre por base que o objetivo principal do nosso trabalho é a prevenção da reincidência. Nós tentamos trabalhar as áreas que são consideradas como áreas de risco, e nós para isso temos um instrumento, temos instrumentos de avaliação de risco que utilizamos, e que nos dão as áreas onde aquela pessoa tem mais risco, ou as áreas que configuram, ou que estão estudadas na literatura, como sendo de risco para a reincidência. O desemprego, os consumos, a história criminal, os pares, grupo de pares, convívio com pares... e, portanto, nós vamos primeiro fazer essa avaliação, e depois trabalhamos essas áreas, para tentar que a pessoa consiga adquirir algumas competências, com o objetivo de quando terminar a pena – neste caso a pena suspensa ou a liberdade condicional –, não reincida. É esse o foco do nosso trabalho. Ou seja, que a pessoa não saia da mesma maneira que entrou. Porque é isso também que a nossa lei penal prevê, a nossa lei penal não é meramente punitiva, trabalha para a reinserção da pessoa, para a reintegração da pessoa na sociedade. E eu acredito nisto! Claro que nem sempre conseguimos, há alguns que voltam, mas se conseguirmos um já é bom. Esse é que é o objetivo.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

A DGRSP desenvolveu ao longo do tempo alguns programas estruturados, que nem todos os utentes vão para esses programas. Aquilo tem que reunir alguns critérios, e depois são integrados ou não no programa, se tiverem o perfil para isso. Neste momento, o que é que está aqui em vigor? Temos o programa STOP, que é para pessoas condenadas por condução de veículo em estado de embriaguez. Temos o programa – eu estou a dizer aqueles com que nós mais trabalhamos aqui –, o Programa para Agressores de Violência Doméstica, esse eu trabalho mais diretamente, e depois temos outros programas mais leves, digamos assim, ou de menor intensidade, que até são aplicados na fase de inquérito. Quando no contato com o Tribunal é decidida uma suspensão provisória do processo, ou seja, a pessoa aceita aquela suspensão provisória do inquérito, o inquérito fica suspenso, desde que a pessoa frequente aquele programa. Se a pessoa frequentar aquele programa, muito bem, termina, o caso não prossegue para julgamento e fica arquivado. E aí temos programas... temos o programa REPARAR, temos o Licença.com, que é dirigido a pessoas que são acusadas por condução sem habilitação legal. Temos outro que está também dirigido a pessoas que estão indiciadas por condução sob efeito do álcool, temos também um programa para agressores, dentro dessas respostas... esses são assim aqueles que nós mais trabalhamos. É o Licença.sem e o Taxa Zero, o Taxa Zero é que é para os... é Licença.sem, que é sem carta, e o Taxa Zero que é para os da condução com álcool.

São programas que têm uma estrutura feita por nós, nós temos nos serviços centrais, temos o departamento que desenvolve estes programas, e depois eles são aplicados consoante um protocolo que existe, um guião. Eles são feitos com base... dos nossos colegas que o desenvolvem, com a ajuda de uma intervenção das universidades também.... São sobretudo programas, sobretudo este, o Programa para Agressores de Violência Doméstica, são programas de intervenção cognitiva ou comportamental... vou falar deste que é o que conheço melhor. São 18 meses no mínimo, tem uma fase de entrevistas individuais iniciais, são entrevistas de cariz motivacional, com o objetivo de trabalhar aqui algumas coisas com a pessoa, prepará-la para a fase em grupo. Desde a assunção da responsabilidade, que muitos não assumem, portanto... trabalhamos essas questões, entre outras. Motivar, digamos assim. Para a pessoa

perceber, criar aqui alguma dissonância cognitiva, para a pessoa começar aqui a assumir um bocadinho que de facto pode ter feito alguma coisa errada. Quando essa pessoa estiver preparada, entra na fase em grupo, que são 20 sessões, cada uma tem o seu objetivo. Dentro dessas 20 sessões há pequenos módulos que trabalham... primeiro é os estereótipos, depois gestão da raiva, resolução de problemas, gestão emocional, comunicação... pronto, há aqui uma série de módulos e temas que são trabalhados com eles, sempre nesta perspetiva cognitivo-comportamental de alteração de crenças, do desenvolvimento do pensamento consequencial, de desenvolver a noção do dano, o dano causado. No final, quando terminam as 20 sessões, a pessoa volta às entrevistas individuais, para irmos fazendo a monitorização e o reforço das competências adquiridas. O PAVD deve ser o programa assim mais complexo que a casa tem. O programa STOP não é feito por nós, nós fazemos encaminhamento e são 2 sessões que são dadas no Porto também, e depois também implica frequência de sessões com a prevenção rodoviária portuguesa, tem essas 2 componentes, no fundo para dissuadir, eliminar algumas crenças associadas à condução com álcool. Nós fazemos aqui o encaminhamento, esse programa é sempre acompanhado também de um tratamento ou de uma avaliação médica na temática alcoólica do nosso utente que, em paralelo, faz as 2 coisas. Faz o tratamento da temática alcoólica, se ela houver, e faz depois o programa de intervenção. Depois há outros programas que estão a ser desenvolvidos, há um programa que está agora em fase piloto que é um programa dirigido a agressores sexuais, que também terá esta componente de sessões em grupo. São programas importantes, a casa tem vindo a trabalhar nesse sentido, e eu acho que ainda devia haver mais programas. É preciso fazer esta alteração de crenças, este trabalho mais ao nível das atitudes da pessoa, que isso no fundo é o nosso principal fator de risco. Se uma pessoa achar que não está a cometer erro nenhum, também não vai mudar, não tem predisposição para a mudança. O objetivo é sempre esse, é predispô-lo para a mudança, implementar aqui gatilhos para a mudança. Mas para isso a pessoa tem que perceber que de facto aquilo é errado, porque há um dano, há um bem jurídico que é lesado, e dar-lhes depois estratégias para conseguir fazer essa mudança. E os programas são interessantes também por isso, os que têm a componente em grupo são ainda mais interessantes, principalmente pelo fator de grupo, uma pessoa poder ali estar em contato com outras pessoas na mesma situação, trocarem experiências, trocarem perspetivas.... Às tantas já estão eles uns para os outros “ah mas o senhor não devia ter feito isso, para a próxima faça assim...”, tem a audiência, e a audiência também é importante não é, a pessoa também retratar-se nos outros, e eu acho que são bastante sólidos, e que têm bons resultados. Pelo menos essa é a avaliação que a casa faz, que eles têm bons resultados. Mas, nem todos vão para o programa. Grande parte dos nossos utentes é a intervenção nossa aqui feita no âmbito das entrevistas de acompanhamento, e de monitorização das penas.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Existem manuais para tudo! Nós além deste acompanhamento de penas também fazemos assessoria técnica aos tribunais. Na fase pré sentencial, antes do julgamento, fazemos os relatórios sociais. E tudo está manualizado neste serviço. Nós temos manuais para assessoria técnica, temos manuais para as medidas de execução na comunidade, temos manuais para o trabalho comunitário, temos manuais para as medidas de coação, temos manuais para tudo... para os programas.... Está tudo manualizado, e nós temos que seguir aquela estrutura e aquilo que nos é pedido. Isto também é importante porquê? Nós somos um serviço nacional, funcionamos a nível nacional, e é importante que o que chegue aos juizes, chegue mais ou menos com a mesma estrutura e de que todos estejamos a avaliar a mesma coisa. Claro que depois há aqui alguma discricionariedade do técnico, alguma, na parte avaliativa. Eu perante

a mesma pessoa – com os manuais que tenho, e com os instrumentos de avaliação de risco que tenho –, posso fazer uma avaliação diferente do meu colega que tenha outra perspectiva. Mas a ideia é diminuir o máximo possível essas discrepâncias, e para isso nós temos formações contínuas sobre os instrumentos, sobre a intervenção que fazemos, para que os documentos saiam o mais uniformizados possível. Depois, ao nível da intervenção, daquilo que nós fazemos no âmbito das entrevistas, chamamos-lhe a “gestão do caso”, também temos alguns manuais, que nos ajudam a trabalhar certas competências. Mas depois aí o técnico já tem um bocadinho mais de margem de manobra também, para utilizar alguns instrumentos e não utilizar outros. Agora, no que se refere à assessoria técnica e aos procedimentos das medidas de execução na comunidade, nós temos que seguir aquilo. Temos tempos, a pessoa entra cá, temos que fazer estes procedimentos para chegar ao plano de reinserção, temos que ir ao mail em x tempo, temos que mandar relatórios ao Tribunal de x em x tempo, os relatórios são estruturados... está tudo muito manualizado.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Os tempos variam conforme as penas. Eu tenho acompanhamentos de penas suspensas de 2 anos ou de 1, e tenho de 5 que é o máximo. E as liberdades condicionais depois depende do tempo, depende da altura em que lhe é concedida a liberdade condicional, e o tempo que falta para a pena. Os tempos podem ser muito variáveis. É uma questão que nós não dominamos, depende dos tribunais. Quando termina a pena, imagina, terminou a pena suspensa, nós fazemos um relatório final ao tribunal. Se correr tudo bem, a pena depois é extinta, e depois aí nós não temos contacto com os utentes, o que eles querem é ver isto pelas costas. Termina a pena, eles vão à vidinha deles, e não temos... há um ou outro que ainda vem visitar-nos e tal, dizer assim um olá, mas não somos obrigados a fazer contactos. Depois, se a pena suspensa correr mal, nós também podemos fazer relatórios de incumprimento, quando eles não cumprem ou cometem algum crime durante a suspensão. Aí depois é aberta uma audiência no Tribunal do arguido na nossa presença, e aí o tribunal pode prorrogar a pena, prolongá-la por mais 1 ano..., mas isso é depois se houver algum incumprimento grosseiro, e eventualmente até alguns podem mesmo ver a sua pena revogada, e vão cumpri-la em meio prisional. Há aqui muita variedade. Agora, contacto depois da pena, só se os virmos na rua e tal... ou se eles regressarem com outra pena [risos].

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Existem, existem! Nós não conseguimos intervir... o ideal é o trabalho em rede, e aqui não é diferente. Nós trabalhamos em rede, é uma rede informal, não está formalizada, há locais onde ela está mais formalizada. Mas nós trabalhamos em rede, e nós contactamos, por exemplo, para o trabalho comunitário, uma lista infindável de entidades com as quais articulamos, para colocar as pessoas a trabalhar, fazer trabalho comunitário. E depois nos nossos casos de acompanhamento, fazemos imensas articulações. As mais comuns é com a saúde, o centro de respostas integradas, por causa dos problemas das dependências, estamos sempre a articular com a saúde. Depois com a Segurança Social ou as equipas do protocolo do rendimento social de inserção, onde eles estão a ser acompanhados. Muitas vezes também com a CPCJ, com EMAT, com as polícias, articulamos muito com os polícias, perguntamos “houve alguma nova ocorrência no último ano?”, vamos articulando... e são estas as mais, no âmbito

das penas suspensas, estas são as mais importantes. Com o hospital também, com os centros de saúde, com a saúde em geral... temos algumas dificuldades nesta articulação, sobretudo com a saúde. Na saúde é muito complicado articular... também percebo, porque depois há aquelas questões da confidencialidade, e da relação paciente-médico. Há alguns locais do país onde é mais fácil, outros menos fácil... também depende depois, acho eu, da rede que é criada, ou dos canais que são criados. Mas isso, ou pelos técnicos, ou pelos coordenadores que é a quem compete abrir esses canais de comunicação. Mas onde temos mais dificuldade é na saúde. Também articulamos com as RLIS, agora não são RLIS, agora chama-se outra coisa... antes era Redes Locais de Intervenção Social, agora mudou de nome. E também articulamos com os CAFAP, os centros de apoio à família. Tudo o que ande aqui há volta, nós articulamos [risos]. Tem que ser, porque um indivíduo tem várias facetas na sua vida. Nós tentamos sempre interferir o mínimo possível na vida da pessoa, ou seja, por exemplo, só vamos à entidade patronal se for extremamente necessário ou se o crime for cometido no âmbito desse contexto. Não tentamos interferir mesmo, para a pessoa não perder o emprego, para manter o emprego, para manter o seu enquadramento familiar, para manter o seu contexto residencial... vamos fazendo a intervenção que é só necessária, sem desenraizar a pessoa.

Também articulamos com o Centro de Emprego, já me estava a esquecer [risos].

Eu:

Já se viu envolvida numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Não, deve ter ouvido histórias melhores em Braga [risos]. Eu nunca estive numa situação assim arriscada, mas tenho noção de que poderia ter estado a qualquer momento. Nós fazemos serviço externo... bem, para já, nós andamos com um público que às vezes tem uma particularidade, e que têm às vezes problemas ao nível do controlo de impulso, e que se zangam, ou que falam mais alto..., mas isso tudo bem. Nunca aconteceu comigo, nunca me aconteceu nada, nem aqui, nem no estabelecimento prisional, nem quando foi em serviço externo. Mas pode acontecer a qualquer momento, porque nós tentamos sempre ir – quando achamos que são locais mais difíceis, ou mais complicados em termos de problemáticas sociais –, tentamos ir a pares, e vamos a casas de pessoas que nunca vimos, locais..., mas por acaso, a mim nunca me aconteceu nada, nenhuma situação dessas. Mas sei de história, sei de histórias... também já deve ter sabido [risos].

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Não, não acho! Não acho. É aquilo que eu estava a explicar há bocadinho. Em termos das carreiras, a nossa carreira não é revista há anos, aliás, desde que houve a fusão dos serviços prisionais com a reinserção social. Deu-se a fusão dos serviços, mas nunca se reviram as carreiras, são as mesmas que havia há não sei quantos anos atrás, mantiveram-se as mesmas. E depois não há progressões, não há... de maneira que, nós recebemos um vencimento base, e eu recebo o mesmo vencimento desde que estou aqui, nunca progredi. Temos, de facto, depois um suplemento que é o ónus de função, que ajuda um bocadinho. Mas, a minha opinião é que nós devemos ser considerados uma carreira especial e, portanto, sermos remunerados como uma carreira especial. Isto não só por pelo tipo de trabalho que fazemos... quer dizer, nós estamos com imensas pessoas, todas diferentes, público complicado, mas

também pela responsabilidade que temos individualmente perante aquilo que escrevemos e que vai para o Tribunal. A responsabilidade é minha, porque sou eu que escrevo! Se houver algum problema, sou eu que vou lá responder. Muitos dos documentos e das avaliações que nós fazemos, podem interferir na vida daquela pessoa. No caso da assessoria pré sentencial, pode interferir no tipo de injunções que lhe vão ser aplicadas, não na medida da pena, isso é do juiz. Mas, por exemplo, na assessoria ao Tribunal de execução de penas, quando fazemos os pareceres para as liberdades condicionais ou para as saídas jurisdicionais, aquilo tem uma interferência direta na libertação daquela pessoa. São documentos de elevada complexidade que nós escrevemos, porque nós escrevemos documentos com base em inúmeras fontes, temos que compilar a informação e depois fazer a parte avaliativa. Isto é um trabalho complexo, e que pode, e que interfere na vida da pessoa. Portanto, atendendo à responsabilidade e à complexidade das funções, eu acho que somos mal remunerados. Mesmo! [risos]

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Não, mas estão em vias de ser melhoradas. Não me posso queixar porque aqui nós até temos mais ou menos espaço – é que há equipas com mais pessoas por gabinetes, e nós temos uns gabinetes mais ou menos arejados. Com o calor é mais complicado porque não temos ar-condicionado, mas estamos em vias de ter, já foi aprovado. 11 anos depois de eu cá estar, vamos ter ar-condicionado [risos], vamos resolver a questão da climatização. Depois temos os 2 gabinetes de atendimento, que são francamente fracos – também já vai ser resolvido o problema do isolamento acústico, porque se estiver ali fora consegue ouvir perfeitamente o que está uma pessoa a dizer –, mas são gabinetes muito fechados, sem arejamento, e não acho que isso sejam condições apropriadas para estarmos a fazer entrevistas às vezes de hora e meia, 2 horas, com uma pessoa. Depois, em termos de materiais é como vê, tudo quase anos 80... tivemos uns computadores novos, cadeiras novas, não nos podemos queixar e tal, pronto. Podia ser pior, mas há aqui coisas a melhorar, no nosso caso há coisas a melhorar. Quando estão estes graus, eu acho que não tenho condições para trabalhar ali. Mas pronto, estão a ser resolvidas.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Só não gosto da remuneração! [risos] Sou franca, já pensei... porque é uma coisa que nos frustra. Nós fazemos um trabalho árduo, exaustivo, cansativo... porque cada pessoa tem 90 acompanhamentos, mais a assessoria aos tribunais, tem prazos, estamos expostos a elevada pressão, stress, porque temos os prazos dos tribunais, depois temos as regras do serviço, os procedimentos que temos que cumprir, e eu às vezes digo assim “já não sei quem é o meu patrão, se é o meu coordenador ou se é o Tribunal!”. Depois o Tribunal também quer tudo para ontem, é um trabalho...

Eu:

Stressante?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Muito stressante! Muito passível de gerar situações de *burnout*, que existem. Situações de *burnout*, pessoal a tomar medicação... porque é um trabalho muito exigente nesse ponto de vista. Nós temos que fazer bem, avaliar bem, com exigência, com rigor, num tempo... nós precisamos de mais recursos

humanos. Não se acompanha bem 90 pessoas que estão a cumprir medidas na comunidade, mais os relatórios todos que temos de fazer para o Tribunal. Tínhamos que diminuir o rácio de acompanhamento por técnico para fazermos um bom trabalho com a qualidade que os manuais querem, porque senão é impossível! E isso frustra os técnicos. E depois isso acompanhado das não progressões, do salário que não mexe, mais às vezes... eu não faço isso, mas conheço pessoas, casos de pessoas que levam trabalho para casa. Eu fazia, mas agora não faço, acho que não é correto. Eu digo que só não fui embora porque gosto mesmo muito disto que faço, e eu não posso fazer isto em mais lado nenhum a não ser aqui, porque de resto é muito pouco apelativo em termos daquilo que são as condições de trabalho, remuneração, por aí em diante...

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnica Superior de Reinserção Social K:

Pois trouxe, pois trouxe... se nós trabalhamos com pessoas, deixámos de poder estar com as pessoas, e o nosso trabalho é feito com pessoas, não há outra forma de o fazer. Temos um trabalho mais intelectual de redação e elaboração de documentos para o tribunal, e esse faz-se perfeitamente em teletrabalho. Mas tudo o resto, quer dizer... a nossa matéria-prima são as pessoas, e nós não pudemos estar com as pessoas. Na altura, quando ficamos em isolamento, fazíamos como podíamos, fazíamos por telefone, mas não é mesma coisa. Mesmo os programas ficaram suspensos, não houve programas. Não conseguimos estar presencialmente com os nossos acompanhados.... Depois, quando acabou o isolamento, a equipa vinha desfasada, tínhamos aqueles horários desfasados, atendíamos menos pessoas... Ai, de facto, foi complicado. Mas chegámos a fazer, por exemplo, para a assessoria ao Tribunal de Execução de Penas, o que fazíamos nessa altura era videoconferências a entrevistá-los, resultou bem até! Até foi uma boa solução nesse aspeto. Um aspeto positivo foi termos descoberto também o teletrabalho. O que é que nós percebemos aqui? Pode não ser possível em todas as carreiras da DGRSP, mas na carreira de técnico superior de reinserção social, é perfeitamente possível, e até digo que seria muito mais eficaz, ou eficiente, muito mais produtivo, nós poderemos ficar, por exemplo, em teletrabalho só a elaborar documentos, 1 dia ou 2... e garanto-lhe que elaboro muito mais depressa um relatório para um julgamento em casa, do que aqui, porque aqui estamos sujeitos a múltiplas distrações, telefonemas, pessoas que nos aparecem, ambiente aberto, tudo isso. Podíamos fazer um sistema híbrido, isso seria o ideal. Entretanto, isso não aconteceu, voltámos todos ao local de trabalho. Mas, penso que a casa está a pensar em qualquer coisa nesse sentido, e de facto, para este tipo de trabalho era funcional. Nós temos VPN, conseguimos aceder aqui ao nosso ambiente de trabalho. Falta-nos os telefones, só temos um telemóvel para todos, e isso também é um constrangimento. Mas, a pandemia trouxe de facto essa grande desvantagem, de não podermos fazer o nosso trabalho com as pessoas, mas também deu para perceber que pode abrir ali uma janela para aumentarmos a produtividade no nosso trabalho, se conseguíssemos redigir os documentos técnicos num ambiente mais tranquilo.

Equipa do Ave – Técnico Superior de Reinserção L

Eu:

Há quanto tempo trabalha na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Desde 2018.

Eu:

Quais as razões que o levaram a escolher esta profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Eu trabalho desde 2018, mas aqui como técnico de reinserção social, só estou há cerca de 1 ano, ou seja, iniciei em setembro de 2021 esta função. Eu sempre quis ter um papel ativo... quando entrei na Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais, o objetivo era saber como é que funciona a reabilitação das pessoas que cometem crimes. E também, claro, a nível pessoal, melhorar as minhas condições financeiras e estabilidade familiar. Vinha para uma função pública, e supostamente, teria maior estabilidade profissional e financeira. Depois, surgiu a oportunidade de concorrer a 2 concursos, um como técnico superior de reeducação, e outro como técnico superior de reinserção social, e eu entrei nos 2 concursos. E estive cerca de 1 ano a trabalhar como técnico de reeducação, no Estabelecimento Prisional de Santa Cruz do Bispo feminino, e depois como técnico, passei para aqui, também por maior proximidade à minha área de residência. Mas uma das principais razões que me levou a concorrer a estes concursos foi ter uma maior intervenção na vida das pessoas, na vida dos condenados, assim podemos dizer... de poder ter uma intervenção que mudasse a vida das pessoas, para terem uma vida normativa.

Eu:

Quais são os principais objetivos na vossa intervenção junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

O principal objetivo é que eles não reincidam. Minimizar ao máximo a reincidência, e fazer com que as pessoas voltem – quem esteve recluso, por exemplo –, mas voltem a uma vida dita normal, sem cometer crimes.

Eu:

Como caracteriza os programas de intervenção com que trabalham para intervir junto dos utentes?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Eu podia dizer que são eficientes, que era para ficar bem. Mas tendo em conta os locais por onde eu já passei dentro da Direção-Geral, aqui a reinserção social é que tem o maior enquadramento, ou seja, que tem na teoria, e na prática, o maior enquadramento para podermos intervir nos agentes. Como é que eu hei de sintetizar isto... os nossos programas, eles têm a sua efetividade, mas o nosso grande problema aqui é o tempo que dispomos para colocá-los em prática. Porque o volume de trabalho é muito grande, e é difícil fazermos com que os programas funcionem a 100%.

Eu:

Existem manuais práticos que têm de ser seguidos para a realização das vossas funções? E existe autonomia na realização das vossas tarefas?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Sim, existem manuais. Aqui na reinserção social existem manuais para quase tudo, e sim, nós temos autonomia, dentro de algumas limitações dos prazos. Temos os manuais, e também temos que nos cingir um bocadinho ao que o manual emana. Mas de gerir o nosso trabalho, temos essa capacidade, dentro dos prazos estipulados.

Eu:

Quanto tempo dura o acompanhamento ao utente? E depois disso, mantém-se alguma relação entre técnico e utente?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Isso é muito variável. O nosso acompanhamento pode ser de meses a vários anos, até a um máximo de 5 anos, normalmente. Mas depois nós temos utentes que... o que é que acontece? Cometem outros crimes, voltam a ter acompanhamento, e às vezes o acompanhamento nem cessa. Mas no máximo são 5 anos. Eventualmente, há uma situação que é completamente diferente das outras, que é quando é uma suspensão de internamento. Essa sim, pode ser prolongada um bocadinho mais no tempo. Mas de resto, é muito variável.

Relacionamentos pós acompanhamentos? Não. Pelo menos da minha parte... também ainda não tive oportunidade, mas pelo que eu conheço da realidade dos meus colegas, não.

Eu:

Existe alguma entidade externa que os técnicos de reinserção social procuram contactar de forma a promover uma intervenção o mais integrada possível a todos os níveis?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Várias! Nós, aqui, contactamos com várias instituições para tudo e mais alguma coisa. Por motivos de saúde, por motivos de dependência dos utentes, por motivos de condições habitacionais.... Imaginemos que eles precisam de fazer serviço a favor da comunidade, temos que colocá-los em alguma entidade, e há logo a articulação com essa entidade. Com os OPC – com polícias, GNR –, e com o próprio Tribunal.

Eu:

Já se viu envolvido numa situação arriscada enquanto desempenhava a sua função? Se sim, pode por favor descrever a mesma em termos gerais?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Não. Nesta profissão, não.

Eu:

Acha que a remuneração que lhe é atribuída se adequa ao trabalho que os funcionários da reinserção social desempenham?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Não. Acho que é reduzida para o volume de trabalho e a responsabilidade que nós temos.

Eu:

Acha que as condições onde trabalha são adequadas?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Agora vão melhorar, que vamos ter ar-condicionado. Mas... é assim, são razoáveis.

Eu:

Gosta da sua profissão?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

Gosto!

Eu:

E não é stressante?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

É, mas nós aprendemos a viver com isso. Mas é stressante, não por causa do trabalho em si, mas da carga que ele tem, da exigência que tem também a nível de prazos, de cumprimento de prazos... e o volume, como já tinha dito, o volume de trabalho, que é muito.

Eu:

Que impacto trouxe a covid-19 para o desempenho das suas funções?

Técnico Superior de Reinserção Social L:

A mim nenhum, praticamente. Quando eu cheguei cá, já não havia assim um grande impacto. Eu entrei nos serviços prisionais em 2017, mas só efetivei em 2018, e desde aí, independentemente da pandemia, não houve nenhum impacto na minha vida profissional. Eu em 2018 entrei como guarda prisional, eu era guarda prisional, até 2020. E nesse período, exerci normalmente as minhas funções, independentemente da covid. E depois quando trabalhei como técnico de reeducação, nós também lá a política era fazermos o nosso trabalho normal, tínhamos as medidas de colocar a máscara, desinfetar as mãos..., mas em termos de horários, em termos de impacto no trabalho propriamente dito, era reduzido.