


CASO PEDAGÓGICO
ÉTICA NO
SERVIÇO SOCIAL

ipps_iscte
Melhores Políticas
Públicas

A Escolha de Diana

ISBN 978-989-8990-08-2



9 789898 990082

Autores

Marcelo Vegi da Conceição
João Pedro Mourato Correia

Coordenação Científica

Helena Belchior Rosa
Marta Borges

Este Caso Pedagógico baseia-se em situações reais e em entrevistas com especialistas. É um instrumento de formação que visa gerar discussão em sala de aula. A narrativa é ficcionada e não faz juízos de valor sobre a situação apresentada ou as ações dos intervenientes.

RESUMO

Diana, uma jovem assistente social, enfrenta o maior desafio da sua carreira profissional. Tem nas suas mãos o caso de Glória, uma mãe toxicodependente com problemas com o marido, que ameaça retirar-lhe as crianças. Confusa sobre que caminho seguir para resolver a situação, a assistente social fala sobre o caso com uma psicóloga da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, e acaba por contar detalhes sobre a utente. As consequências desta atitude serão sentidas por todos os envolvidos. Este caso permite debater dilemas profissionais e a tomada de decisão ética no serviço social.

Tempo de leitura estimado
35 minutos

ÉTICA NO
SERVIÇO SOCIAL

A
Escolha
de
Diana

Uma situação inesperada

Diana tinha motivos para não gostar muito do seu ambiente de trabalho. A sala era pequena e tinha aquele aspeto das velhas repartições públicas, com paredes beges, desgastadas e mobiliário antigo. À frente da sua secretária havia uma estante gigantesca, cheia de pastas de arquivo guardadas em caixas de papelão. Uma vez, curiosa, abriu uma caixa ao acaso e pegou num documento. Achou engraçado porque datava do mesmo ano em que nascera, em meados dos anos 90. Desde o seu primeiro dia de trabalho tinha decidido que iria organizar aquele espaço. Mas passaram-se seis meses e ainda não tinha arranjado tempo. Era a única assistente social daquela Equipa de Tratamento. Os seus dias eram ocupados com atendimentos, alguns agendados e outros inesperados, com a redação de relatórios e pareceres sociais e com as visitas domiciliárias. Aqueles seis meses tinham passado a voar... parecia que tinha começado há poucas semanas!

A única coisa de que não se podia queixar era da vista da sua sala. Quando olhava para a esquerda conseguia ver o Funchal inteiro, cercado pela imensidão do Atlântico. Naquele dia até era difícil perceber onde acabava o céu azul e começava o mar. Estava a admirar a vista, no fim do seu intervalo de almoço, quando alguém bateu à porta. Era Daniel Ribeiro, um dos psiquiatras do serviço e seu amigo pessoal.

– Oi, Di, já acabaste de almoçar? Queria pedir-te um favorzinho – disse ele, depois de entrar.

– Já acabei, sim. Senta-te... diz lá.

– Bom, estou a atender uma paciente. Chama-se Glória, tem 30 anos, é mãe de três filhos, casada. Veio aqui porque o seu consumo de heroína se está a descontrolar. Mas há algumas questões neste caso que não posso ser eu a tratar. Precisa mesmo de conversar com uma assistente social. Tens um tempinho?

O próximo atendimento na sua agenda era apenas daí a uma hora e concordou em falar com Glória. Daniel agradeceu e disse-lhe que a utente já se encontrava na sala de espera.

Diana arrumou os papéis que tinha na mesa, preparou a cadeira para o atendimento e foi chamá-la. Glória era uma mulher branca, loira, de cabelo curto e olhos azuis. A pele estava bronzeada pelo sol da Madeira e vestia um casaco e calças com sinais de muito uso. O contraste era total com a própria Diana, negra, de longos cabelos encaçolados caídos sobre os ombros do blazer.

Ficaram sozinhas, frente a frente, separadas pela secretária.

– Boa tarde, como está?

Glória fez que sim com a cabeça e balbuciou um “Bem...!”

– Então, conte-me lá... O que a traz aqui?

Glória não respondeu. Fez uma cara pensativa, olhou para a vista do Funchal à sua direita. Diana reparou que a perna direita da mulher tremia nervosamente.

– Não precisa de estar nervosa, estou aqui para a ouvir.

Era uma frase que Diana estava habituada a dizer.

– Eu sei... As assistentes sociais dizem sempre isso, mas depois... qualquer coisinha tiram-nos logo os filhos.

– Porque é que diz isso? Já passou por essa situação?

– Eu não... Mas tenho amigas que sim. Uma vez foram buscar o filho de uma vizinha minha. A mulher chorou durante horas, foi horrível...

– Bom, isso pode acontecer, mas... e este é um “mas” muito importante... isso só acontece em casos muito graves, quando se considera que há algum perigo para a criança. E há um longo caminho antes de se chegar a essa situação. É preciso passar pela assistente social e depois pela Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, a CPCJ. Há várias reuniões nesta Comissão, os pais são ouvidos, as crianças são ouvidas. E retirar as crianças é a última alternativa, quando nenhuma solução funciona. Portanto pode ficar tranquila, porque eu não estou aqui para lhe tirar os seus filhos.

Glória ficou pensativa durante uns segundos. Diana preparava-se para falar novamente, quando afinal a utente respondeu à pergunta inicial. Disse que andava a discutir cada vez mais com o marido, que ele ameaçava que ia “desaparecer com as crianças” e que ela nunca mais lhes “punha a vista em cima”. A sua voz fraquejava a cada palavra. Fez uma pausa para conteras lágrimas e continuou:

– Ele não sabe lidar com o meu vício. Fica mesmo fora de si quando descobre que consumo. É horrível. Chama-me “drogada”, “louca”... Mas ele não entende que eu preciso da droga para me acalmar. Sou bipolar e tenho episódios de depressão fortíssimos. Ainda tenho as outras responsabilidades, os nossos três filhos, o facto de estar desempregada...

– E houve outro tipo de violência? – perguntou Diana.

Mais uma vez, Glória não respondeu de imediato. Murmurou um “não” lacónico e olhou para o lado.

– Olhe... tudo o que for dito aqui é confidencial. Fica entre mim e a Glória. Pode contar-me, caso já tenha acontecido.

– Sim, eu sei... Eh... Uma vez ou outra ele já foi violento comigo, sim, doutora. Mas eu também não sou uma pessoa fácil de lidar, sabe?

– O que é que ele fez?

– Bateu-me, chamou-me nomes... Uma vez até me tirou o bebé dos braços para me poder bater. Mas depois arrependeu-se. Mas temos discutido cada vez mais e estou com medo... que ele cumpra as ameaças e leve os meus filhos. Foi por isso que vim cá.

Diana respondeu, no tom mais calmo que conseguiu:

– É uma situação complicada... mas existem algumas alternativas. Depende do que está disposta a fazer. Na verdade, do que os dois estão dispostos a fazer... Uma opção

é trazer o seu marido aqui num próximo atendimento. Conversamos os três sobre esta situação. Ou podemos ligar para a CPCJ, que tem uma experiência maior com situações que envolvem famílias, e agendar um atendimento com eles. Eu posso até ir consigo ao atendimento na CPCJ, se a fizer sentir mais confortável.

– Esta Comissão não é aquela que tira as crianças das famílias?

– É como eu disse antes, essa opção é a última e só é acionada quando todas as outras não deram certo. Eu acho que a CPCJ seria um bom caminho pela experiência que eles têm. Provavelmente já lidaram muitas vezes com situações semelhantes à sua.

– A doutora acha que a CPCJ é o caminho mais rápido para resolver esta situação toda?

– Pode ser.

Glória pensou por um momento enquanto olhava pela janela.

– Não sei. Preciso de pensar um pouco para não tomar uma decisão precipitada. Acho melhor voltar daqui a uns dias. Também já estou atrasada para ir buscar a miúda à escola e levá-la ao médico...

Diana disse que não havia problema. Deixaram agendada uma conversa na sexta-feira seguinte, daí a três dias. Despediram-se e Glória saiu.

Assim que ficou sozinha, Diana começou a pensar melhor sobre o caso que tinha acabado de atender. Uma frase tinha ficado gravada na sua memória: “tirou-me o bebé dos braços para me poder bater”. Podia haver uma situação de risco para as crianças. Sentia que talvez devesse ter insistido mais sobre as atitudes do marido com as crianças e com Glória.

Naqueles seis meses de trabalho desde que se tornara oficialmente uma assistente social, era a primeira vez que atendia um caso em que havia um sinal de possível violência contra crianças. Ela não as tinha visto, não tinha analisado se havia sinais de maus-tratos físicos, nem sabia os detalhes do contexto familiar. Mas aquela frase não lhe saía da cabeça.

Conhecia uma psicóloga chamada Lurdes que trabalhava na CPCJ. Tinham-se conhecido num evento da Câmara Municipal e tinham trocado números de telemóvel.

Quanto mais pensava nisso, mais a ideia de ligar a Lurdes lhe parecia a coisa certa a fazer. Era mais velha, trabalhava há anos na Comissão, e ia saber o melhor caminho para este caso. Mas se ligasse, se calhar teria que contar detalhes do caso e quebrar a confidencialidade da relação entre utente e assistente social.

Diana passou dois minutos a olhar para o ecrã do telemóvel, a pensar se ligava ou não.

Decidiu ligar.

Lurdes atendeu logo ao primeiro toque. Depois de se certificar de que a psicóloga se recordava dela, perguntou-lhe se lhe podia falar de um caso. Contou-lhe que acabara de atender uma utente toxicod dependente, cujo marido – não toxicod dependente – ameaçava constantemente tirar-lhe os filhos. Contou a história do bebé e as alternativas que

tinha apresentado à utente. Por fim, perguntou-lhe se Lurdes achava que aquele sinal era o suficiente para justificar uma intervenção da CPCJ.

– Olhe, do que me contou, parece-me essencial fazermos uma visita à casa dessa família. Pela situação de violência doméstica, mas também pela própria toxicod dependência da mãe...

– Mas esta mulher tem mesmo muito medo de que a Comissão lhe tire os filhos. Contou-me que uma vizinha dela passou por isso e ela está aterrada com essa possibilidade. É preciso ir com calma.

– Ah, o velho mito de que a CPCJ rouba as criancinhas... Já ouvi isto muitas vezes. Entendo o que diz sobre ter cuidado. Mas sabe que as melhores visitas são aquelas que fazemos sem avisar, porque aí conseguimos ver a realidade. Se vamos visitar só depois do primeiro atendimento... eles limpam a casa, põem tudo muito bonitinho, toda a gentese porta bem...

– Não sei se funcionaria neste caso...

– Pode dar-me mais detalhes sobre a utente? Se ela diz que retiraram o filho à vizinhadela, sou capaz de saber quem é.

– Ela chama-se Glória dos Santos e acho que vive perto do prédio da Comissão.

– Glória dos Santos... o nome não me é estranho... Agora tenho de desligar, mas vamos agendar uma visita à casa desta família?

– Sim, podemos combinar. Só não sei ainda se uma visita inesperada é a melhor solução.

– Deixe-me dormir sobre o assunto e ligo novamente amanhã, ok?

E assim ficaram combinadas.

Uma consequência inesperada

A Equipa de Tratamento ficava no alto do Monte, a uma hora a pé de distância do apartamento de Glória, no centro do Funchal, e ela gostava disso. Evitava que conhecidos a vissem a entrar no prédio. Agora que saía de lá, e enquanto descia as ruas da cidade, pensava no encontro com Diana. Tinha gostado da assistente social, sentia que podia confiar nela. Mas estava em dúvida sobre ir à CPCJ.

Por um lado, queria resolver aquela situação o mais rapidamente possível. Jorge, o seu marido, ameaçava-a, ofendia-a e batia-lhe há meses. Cada vez mais. Este era o momento de resolver tudo. Se esta era a opção mais rápida para resolver o problema, tanto melhor.

Por outro, não se esquecia dos gritos e lamentos da sua vizinha, que morava no andar de baixo, no dia em que lhe levaram o filho para uma instituição do Estado. Glória considerava-a uma péssima mãe, mas, mesmo assim, teve imensa pena dela. O rapaz, de 11 anos, chegava a ficar semanas sozinho. Ela mesma tinha tido de lhe dar de comer diversas vezes. A mãe do rapaz era toxicod dependente e ninguém sabia quem era o pai. Ainda assim, nunca ia esquecer o dia em que o levaram.

Era isso o que ela mais temia. Os seus três filhos eram a sua razão de viver. Não suportaria perdê-los. Ainda estava a pensar nisso quando chegou à escola da filha mais velha. Naquele dia a rapariga de oito anos tinha uma consulta médica e tinha de sair mais cedo.

Depois da consulta, estavam as duas a voltar para casa, quando o telemóvel tocou. Era Jorge, o marido:

– Porque fizeste isto, Glória?! O que é que te passou pela cabeça?! Uma mulher da Comissão de Crianças acabou de sair de casa. Disse que veio analisar a situação. Houve uma denúncia de violência infantil. Tu estás louca? Não acredito que fizeste isto, sua drogada! – os gritos que saíam do telemóvel comprovavam a fúria de Jorge.

Glória ficou paralisada no meio da rua. Imaginou o que tinha acontecido: mal tinha saído da sala, aquela assistente social, Diana, tinha ligado para alguém da CPCJ a denunciá-la. “São todas iguais!”, pensou. Sabia no seu íntimo que nunca devia ter confiado na assistente social, e aqui estava a prova.

Perguntou ao marido mais pormenores sobre o que tinha acontecido. Ele, entre gritos e ofensas, explicou que uma psicóloga chamada Lurdes bateu à porta do apartamento. Tinha recebido uma denúncia de violência infantil naquela residência e disse que o procedimento habitual era ir visitar as casas depois das denúncias. Jorge disse-lhe que nem os filhos nem a mulher estavam naquele momento e que ele tinha de sair para trabalhar. Agendaram um atendimento de família na CPCJ para a semana seguinte e a psicóloga foi-se embora.

A raiva apoderou-se de Glória. As mãos tremiam-lhe com a cólera que sentia. Disse ao marido que ia resolver a situação e desligou. Como estavam perto do apartamento, pediu à filha para voltar sozinha para casa e voltou ao prédio da Equipa de Tratamento.

Subiu todo o Monte a pé, debaixo do sol quente, cada passo acompanhado por um sentimento de raiva e injustiça cada vez maior. Quando finalmente chegou ao prédio, pingava de suor e descarregou a frustração com gritos enraivecidos sobre a rececionista: “Preciso de falar com a Diana, a assistente social, aquela mentirosa!” A jovem assustou-se e foi chamar o segurança. Depois de um certo tumulto, levaram-na para fora do prédio. O segurança disse que ia chamar a doutora, mas que ela tinha de se acalmar para poder entrar.

Quando viu Diana a sair pela porta do edifício, Glória apontou-lhe o dedo e gritou:

– Disse-me que podia confiar! Disse-me que era tudo confidencial! E que íamos decidir o que fazer na próxima consulta... Mas mentiu-me! Mentiu! Duas horas depois a Comissão de Crianças bateu à minha porta. Foste tu, não foste? Mal saí, ligaste logo a essa escumalha que rouba crianças!

Diana ficou em choque. Depois da conversa com Lurdes, nem tinha voltado a pensar no assunto. Tinha feito três atendimentos seguidos. A psicóloga devia ter descoberto quem era Glória, onde morava e resolveu fazer uma visita surpresa a casa dela, sem avisar a própria Diana, que era a responsável do caso.

– Glória, eu não sei porque foram a sua casa desta maneira. Preciso de ligar à CPCJ para saber o que se passou – disse, aproximando-se devagar de Glória.

– Como é que não sabe porque foram à minha casa? Se calhar foi coincidência irem lá duas horas depois de eu ter falado consigo... – disse, ironicamente.

– Eu de facto liguei a uma psicóloga da CPCJ, mas era para perceber a melhor solução para o seu caso. Como têm muita experiência com casos assim, imaginei que me podiam ajudar. Mas não lhes disse que era para irem a sua casa. Isto não ficou combinado. Eles passaram por cima de mim para fazer isto. Eu não sabia! Vamos fazer assim: vou ligar-lhes à sua frente, para perceber que não vou fazer nada nas suas costas. Siga-me, se faz favor.

As duas entraram no edifício e foram para a sala de Diana. Sentaram-se uma ao lado da outra à frente da secretária e Diana ligou a Lurdes. Pôs o telefone em alta voz.

– Estou?

– Lurdes, é a Diana, da Equipa de Tratamento.

– Sim, querida, ia ligar-lhe mesmo agora.

– Pois, estou aqui com a Glória. Ela está a ouvir a chamada. Estamos em alta voz. Então...? Achei que ia esperar pela minha decisão sobre ir à casa dela... o que se passou? – Diana esforçava-se para não mostrar a irritação que sentia.

– Então, eu sabia que conhecia o nome dela de algum lado. E aí recordei-me. Foi a senhora que fez a denúncia daquela mãe que abandonava o filho, que o deixava sozinho durante semanas. Lembrei-me disso e fui ver nos arquivos a morada. Era mesmo aqui ao lado da CPCJ, por isso fui logo...

Diana e Glória olharam uma para a outra. A primeira parecia surpresa por aquela descoberta, de que tinha sido Glória a denunciar a vizinha. A segunda, parecia um pouco envergonhada. Diana recompôs-se e disse de forma assertiva:

– Mas não devia ter feito isso, Lurdes. Eu disse-lhe que ia dar uma resposta o mais rapidamente possível e que devíamos ir juntas.

– Mas eu nem cheguei a entrar na casa. As crianças não estavam. Só falei com o marido e combinámos um atendimento na CPCJ para a semana. A Glória também deve ir, como é óbvio. É aquele procedimento padrão... vamos conversar, entender a situação do casal, dos filhos... até termos uma solução para este caso. Mas, Glória... está a ouvir, não está? Olhe que ninguém aqui tem intenção nenhuma de lhe tirar os filhos. Isso é só em último caso.

Glória não respondeu. Diana acabou por falar:

– Pronto, agora já está feito e não adianta chorar sobre leite derramado. Mas sinto-me no dever de acompanhar a Glória, pelo menos neste primeiro atendimento na Comissão. É possível?

– Bem, não é uma coisa comum. Geralmente as assistentes sociais não acompanham as utentes. Mas não há nenhum impedimento legal. Fique à vontade.

Despediram-se e desligou a chamada.

Glória olhava de novo a vista da cidade banhada pelo mar, a imaginar, receosa, o que viria pela frente, quando Diana lhe interrompeu os pensamentos:

– Vamos lá, Glória. Não temos tempo a perder. Precisamos de treinar para estes futuros atendimentos na CPCJ.

Um encontro tenso

Uma multidão de turistas ingleses estava parada próximo do banco onde Diana estava sentada à espera de Glória. Era o dia do primeiro atendimento na CPCJ. Era verão e o centro do Funchal borbulhava de visitantes, ansiosos por encher as suas redes sociais com belas fotos da ilha. Para Diana, era um dia de trabalho como os outros. Estava até mais stressada do que o normal, pelo calor de 30 graus e porque seria a primeira vez que acompanharia uma utente numa visita à Comissão. Ainda não sabia se ficaria a observar ou se poderia ou deveria intervir.

Faltavam dez minutos para a hora marcada quando viu Glória a vir na sua direção, acompanhada do marido. Tinha seguido as sugestões de Diana e estava bem arranjada, com um vestido florido e sapatos rasos. Ele era alto, musculado, bronzeado, de ombros largos, com tatuagens a descer por todo o braço direito. Vestia uma camisa de trabalho, a marcar os bíceps, com o logotipo de um supermercado. Pararam a alguns passos de Diana. O homem despediu-se de Glória com um beijo rápido e pôs-se a andar noutra direção, depois de ter lançado um olhar demorado à assistente social.

– Chamaram-no à última hora para um turno no trabalho. Não pode vir ao primeiro atendimento – justificou-se Glória quando viu o olhar confuso de Diana.

– E vocês estão bem?

– Sim, nos últimos dias, sim. Ele está mais carinhoso.

Enquanto entravam pelas altas portas de madeira e esperavam na fila da receção, Diana recordava Glória de como se devia comportar. Foram encaminhadas para uma sala de espera no segundo andar. Mal se sentaram, Lurdes apareceu para as cumprimentar.

– Viva Dra. Diana, é um prazer revê-la! E esta deve ser a Glória... que elegante... – disse, olhando-a de cima a baixo. – Venham para a minha sala.

O ambiente era agradável. Era a sala de alguém que já ali trabalhava há muitos anos e a tinha adaptado ao seu gosto, com muitos pormenores pessoais. As cadeiras eram estofadas com veludo e o chão estava coberto por um tapete envelhecido. As paredes tinham estantes cheias de livros, alguns quadros com os diplomas e muitas fotos pessoais. Em cima da secretária de madeira escura, um bule de chá cor-de-rosa e chávenas de porcelana repousavam ao lado de algumas pastas de documentos. Sem perguntar nada, Lurdes serviu-lhes um copo de chá enquanto perguntava por Jorge. Depois de ouvir a explicação de Glória comentou:

– É uma pena. Era bom que ele também tivesse vindo. Mas, enfim, fica para a próxima.

Depois de mais alguns minutos de conversa de circunstância sobre o calor, os turistas e o trânsito da cidade, a psicóloga finalmente abordou o tema da reunião:

– Pronto Glória, conte-me lá: quando e como é que começou esse problema entre a Glória e o seu marido?

– Ele sempre... Nós nunca... – engoliu em seco, nervosa. – Nós somos muito intensos. Ele tem os problemas dele, eu tenho os meus problemas, e...

– Calma lá. Quais são os problemas de cada um? – perguntou Lurdes, beberricando o chá.

– Eu sou bipolar. Tenho períodos de depressão muito fortes. E há alguns anos comecei a usar heroína para me acalmar nesses momentos. Ainda trabalhava nessa altura, mas descobriram os meus problemas e despediram-me. Desde essa altura nunca mais consegui encontrar nada fixo, só trabalhos temporários. Por conta disso, nesses últimos dois anos passei muito tempo dentro de casa, tive mais um filho... e todas essas coisas levaram-me a consumir mais. Mas ainda assim, eu não uso todos os dias... é só de vez em quando. E ele... bem, ele sempre teve dificuldades para controlar a raiva, mas nunca foi a nenhum psicólogo. Desde o começo da nossa relação que percebi que ele é agressivo, mas eu estava apaixonada. Ainda estou, acho...

– Entendi. Sabe, estava a ouvi-la contar os seus problemas com as drogas e lembrei-me de outra utente que atendi há uns anos. Ela também era dependente de heroína, morava lá para os lados de Santo António, e tinha acabado de perder o emprego. E veja bem, ela não tinha nem o marido que você tem... era mãe solteira! A pobrezinha estava mesmo numa situação lamentável. Eu fui acompanhar o caso dela e, desde o primeiro momento que lhe disse: “Olha, tens de lutar pelos teus filhos. Olha para estas carinhas de anjo, tão pequeninos, tão adoráveis, eles precisam de ti. Dependem de ti! Mas tu dependes das drogas. Para parar com isso, basta querer. Mas presta atenção: não é um querer fraco, é um querer de verdade”.

Um silêncio constrangedor abateu-se sobre a sala. Diana queria dizer algo, mas não encontrou as palavras no momento. Glória acabou por falar:

– É preciso muita força para parar. Eu já tentei algumas vezes, mas nunca consegui.

– Mas é isso. Tem de querer, com toda a sua força de vontade... E olhe para a sua vida. É bonita, tem um marido bonito...

– Olhe, desculpe, mas posso dizer alguma coisa? – interrompeu Diana. – A questão da toxicodependência é um pouco mais complicada do que isso. Não se resolve só com a força de vontade. A dependência é um problema de saúde mental. A desintoxicação leva tempo e ela está a ser acompanhada pela nossa equipa. A questão aqui é o problema familiar.

– Sim, Dra. Diana, mas neste caso, uma coisa está ligada à outra – disse a psicóloga, mexendo-se desconfortável na cadeira. – Não temos como resolver o problema familiar se não resolvermos a toxicodependência. Mas vamos dar um passo atrás... a Glória estava a falar sobre os problemas do relacionamento. Continue, por favor...

Gloria contou que Jorge sempre tinha sido agressivo, desde o começo do namoro, no secundário. Mas estava perdidamente apaixonada e todos à sua volta não paravam de lhe dizer que sortuda ela era em tê-lo. Depois veio a filha, quando ainda eram

muito jovens, e o casamento logo de seguida. A agressividade piorou conforme as responsabilidades foram aumentando, com o nascimento dos filhos. A tensão entre os dois ia-se acumulando durante semanas até ele explodir. Mas pedia-lhe desculpa sempre, sempre, sempre, no final. Prometia mudar, voltava a ser carinhoso e a mimá-la. O problema era que nos últimos meses, a violência e agressividade estavam a aumentar.

– E esse aumento da violência está ligado ao seu aumento do consumo de drogas?
– perguntou Lurdes.

– Sim, se calhar, sim.

– Está a ver? – Lurdes lançou um olhar vitorioso a Diana. – Tudo volta a esse ponto. O vício corrói a relação com o marido. Mas veja... ele ainda está consigo, mesmo sem um emprego, mesmo com esse vício maldito, mesmo com toda essa dificuldade, ele escolhe estar consigo. Olhe... eu conheci-o naquele dia em que fui à sua casa... e, bem, se eu tivesse um marido como o seu, levantava as mãos ao céu! – disse, exemplificando o gesto.

Diana e Glória, perplexas, olharam uma para a outra. De todos os exercícios de *role playing* que tinham feito antes daquele atendimento, nada as tinha preparado para algo assim. Mas a assistente social sabia que aquele discurso não tinha nada de profissional. Teve de dizer algo:

– Dra. Lurdes, desculpe, mas eu não posso ficar calada ao ouvir algo deste tipo. Está a trazer para o atendimento uma questão pessoal. Não nos interessa o que pensa do marido da Glória. Ninguém aqui vai comentar a relação da Dra. Lurdes com o seu marido também. De qualquer forma, agradeço a disponibilidade que teve para nos receber, mas acho que por hoje já basta. Vamos? – concluiu, a olhar para Glória, que acenou com a cabeça.

A psicóloga ficou um pouco atordoada. Por fim, disse, enquanto as duas à sua frente se levantavam para ir embora:

– Pronto, se é assim... Mas sabem que agora precisamos de ir até ao final do processo aqui na CPCJ, não é? Precisamos de falar com o marido, com os filhos, e temos de estabelecer juntos um acordo para resolver esta situação...

– Vamos marcar um novo atendimento no secretariado. Muito obrigada novamente pela disponibilidade – terminou Diana, cortante.

E enquanto as duas saíam pela porta, a psicóloga deu um último aviso:

– E Dra. Diana, se calhar da próxima vez seria melhor se a utente não viesse acompanhada.

A assistente social acenou e fechou a porta atrás de si.

.

Alguém à espreita

Nas semanas seguintes, Diana foi acompanhando os acontecimentos em telefonemas com Glória. Soube que Jorge foi com a mulher à visita seguinte e que usou todo o seu charme com a psicóloga. Disse que podia ter encontrado outra parceira há muito tempo, mas que no dia do casamento fez uma promessa, “na saúde ou na doença, até que a morte nos separe”. Segundo Jorge, a sua preocupação principal era o bem-estar dos filhos. Narrou detalhadamente à psicóloga como Glória era uma ameaça para eles quando se drogava. Glória contou que ficou muito nervosa ao ouvi-lo mentir daquela forma na sua frente, já que nunca faria nenhum mal aos filhos e nunca usava a droga perto deles. E Jorge sabia disso. Mas não teve energia para contrariar as mentiras dele. A psicóloga parecia concordar com ele e Glória não queria dar a impressão de ser a “maluca da relação”.

Diana surpreendia-se porque, mesmo com todas as mentiras e manipulações, Glória dizia que Jorge “estava a mudar” e “era mais carinhoso” desde que tudo isto tinha começado. “Talvez agora mude de verdade”, dizia. A assistente social dizia-lhe que a razão para ele estar a agir daquela forma podia ser apenas o facto de saber que estava a ser avaliado pela Comissão. Como a própria Glória referia, ele pedia sempre desculpa, mas voltava a agredi-la depois. Diana tentou dizer-lhe que ela estava presa num ciclo de violência e que isso tinha impacto nos filhos. Na visão de Diana, mesmo que Lurdes não fosse a psicóloga mais adequada para lidar com o caso, era preciso colocar um “freio institucional” àquela situação problemática que a família vivia, e o acordo na CPCJ podia ser uma solução.

Um mês depois do primeiro atendimento fatídico, no final de um domingo chuvoso, Diana estava a fazer as compras da semana com o seu namorado, num supermercado no centro da cidade. Enquanto o namorado esperava na fila da peixaria, empurrou o carrinho entre a prateleira das massas e dos enlatados enquanto ia olhando para as marcas distraidamente, sem notar que tinha ficado sozinha no corredor. Um vulto aproximou-se dela, devagar. Alguém que a tinha visto desde o momento em que tinha cruzado as portas da entrada, mas que tinha esperado até que ficasse sozinha. Diana só notou a presença quando sentiu o sopro de uma respiração no seu pescoço. Sentiu um arrepio a subir-lhe pela espinha. Virou a cabeça e viu Jorge a encará-la com um sorriso nos lábios. Entre eles, a distância de apenas uma mão.

– Tudo bem, doutora? Reconheci-a e quis vir cá cumprimentá-la. Sou o Jorge, o marido da Glória.

– Ah... sim, Jorge, está tudo bem?... – tentou afastar-se, mas o seu corpo estava encostado às prateleiras. – Eh... pode afastar-se um pouco, se faz favor?

Ele deu dois passos para trás e disse:

– Peço perdão, não foi minha intenção assustá-la. Vou ser rápido: quero agradecer-lhe pelo trabalho que está a fazer com a minha mulher. Ela está mesmo mais controlada. E tudo graças à doutora.

– Não precisa de agradecer. É o meu trabalho.

– Ainda assim, não são muitas as assistentes sociais que têm a paciência que a doutora tem. Mas, se eu pudesse pedir-lhe um favor... – e deu um passo em frente, aproximando-se novamente de Diana.

– Sim...?

Disse a frase seguinte com um sorriso entredentes:

– Não meta fantasias na cabeça da minha mulher.

– Não sei do que está a falar – respondeu Diana rapidamente.

– Sabe sim... ou não é a doutora que está a tentar convencê-la a deixar-me? Não lhe diz que eu nunca vou mudar e que ela estava melhor sem mim? – disse ele, sempre no mesmo tom calmo, mas claramente ameaçador.

– Eu nunca disse isso. Mas... está a ameaçar-me?

– Jamais faria isso, doutora. É só que “entre marido e mulher não se mete a colher”... Olhou-a nos olhos e desapareceu no corredor.

Um final entreaberto

Diana não contou a Glória o encontro que teve com o marido dela no supermercado. Não queria que isso causasse ainda mais problemas para a utente. Distanciou-se um pouco do caso durante o mês seguinte. Soube que a psicóloga tinha visitado oficialmente a casa da família e conversado com os dois filhos mais velhos a sós e que uma pedagoga da Comissão tinha conversado com alguém do infantário das crianças.

Dois meses depois do primeiro atendimento na CPCJ, e um mês após o encontro tenso no supermercado, Diana recebeu o seguinte *e-mail* de Lurdes:

Assunto: Caso da família dos Santos – Acordo final

Caros colegas,

Envio este e-mail para todos os colegas que participaram no processo de arguição da família dos Santos. Respectivamente:

- › *Dra. Diana Ngozi – assistente social da Equipa de Tratamento. A Equipa de Tratamento acompanha a mãe, Glória dos Santos, no seu tratamento da toxicod dependência e a Dra. foi quem fez a denúncia.*
- › *Dra. Magda Costa – pedagoga da CPCJ.*
- › *Dr. Francisco Ribeiro – presidente da CPCJ.*

No processo foram ouvidos a mãe, o pai, as duas crianças mais velhas (de oito e cinco anos), e a professora do infantário. Além disso, foram realizadas visitas regulares à casa familiar. Tendo em conta o acima exposto, e como técnica responsável pelo acompanhamento do caso na Comissão, redigi o Acordo de Promoção e Proteção, a estabelecer as medidas em meio natural de vida. Envio em anexo para a vossa leitura. Abaixo faço um resumo do mesmo:

- › *As medidas de promoção e proteção serão aplicadas junto dos pais.*
- › *A mãe compromete-se a comparecer semanalmente nas seções de atendimento psiquiátrico da Equipa de Tratamento.*
- › *A mãe compromete-se a comparecer no mínimo duas vezes ao mês no atendimento do serviço social da Equipa de Tratamento.*
- › *A mãe compromete-se a cumprir com regularidade o tratamento farmacológico contra a sua toxicod dependência.*

- › *A mãe compromete-se a cumprir com regularidade o tratamento farmacológico contra o seu transtorno bipolar.*
- › *A mãe compromete-se a comparecer em três formações profissionais do período do acordo.*
- › *Caso este acordo seja reiteradamente não cumprido ou quando ocorra um incumprimento de que resulte situação de grave perigo para as crianças, a Comissão enviará o caso para o Ministério Público, que intervirá judicialmente.*
- › *As medidas deste acordo têm prazo de seis meses, podendo ser prorrogáveis, e serão revistas no prazo máximo de três meses.*

Caso queiram adicionar outros compromissos ou achem importante mudar ou mesmo retirar algum, mandem-me um e-mail ou liguem-me.

Envio também um link para marcarem as vossas disponibilidades de horários para a próxima semana, para a reunião de apresentação e assinatura do acordo para a família. É importante que todos os colegas estejam presentes.

Com os melhores cumprimentos e até breve,

*Lurdes Moreau da Silva
Psicóloga da CPCJ – Funchal*

Diana leu o acordo em anexo duas vezes, para ver se havia outros compromissos que não estavam no resumo do corpo do *e-mail*. Não havia.

Então, pegou um caderno e pôs-se a escrever os seus contributos para o acordo proposto por Lurdes.

Não a animava ter de ligar mais uma vez para a colega da Comissão, mas não ia deixar a utente assinar um acordo como aquele, que não estabelecia nenhum compromisso para o pai e apenas definia deveres para a mãe.

Casos Pedagógicos
sobre a Administração
Pública Portuguesa
é um projeto
dinamizado pelo
IPPS-Iscte