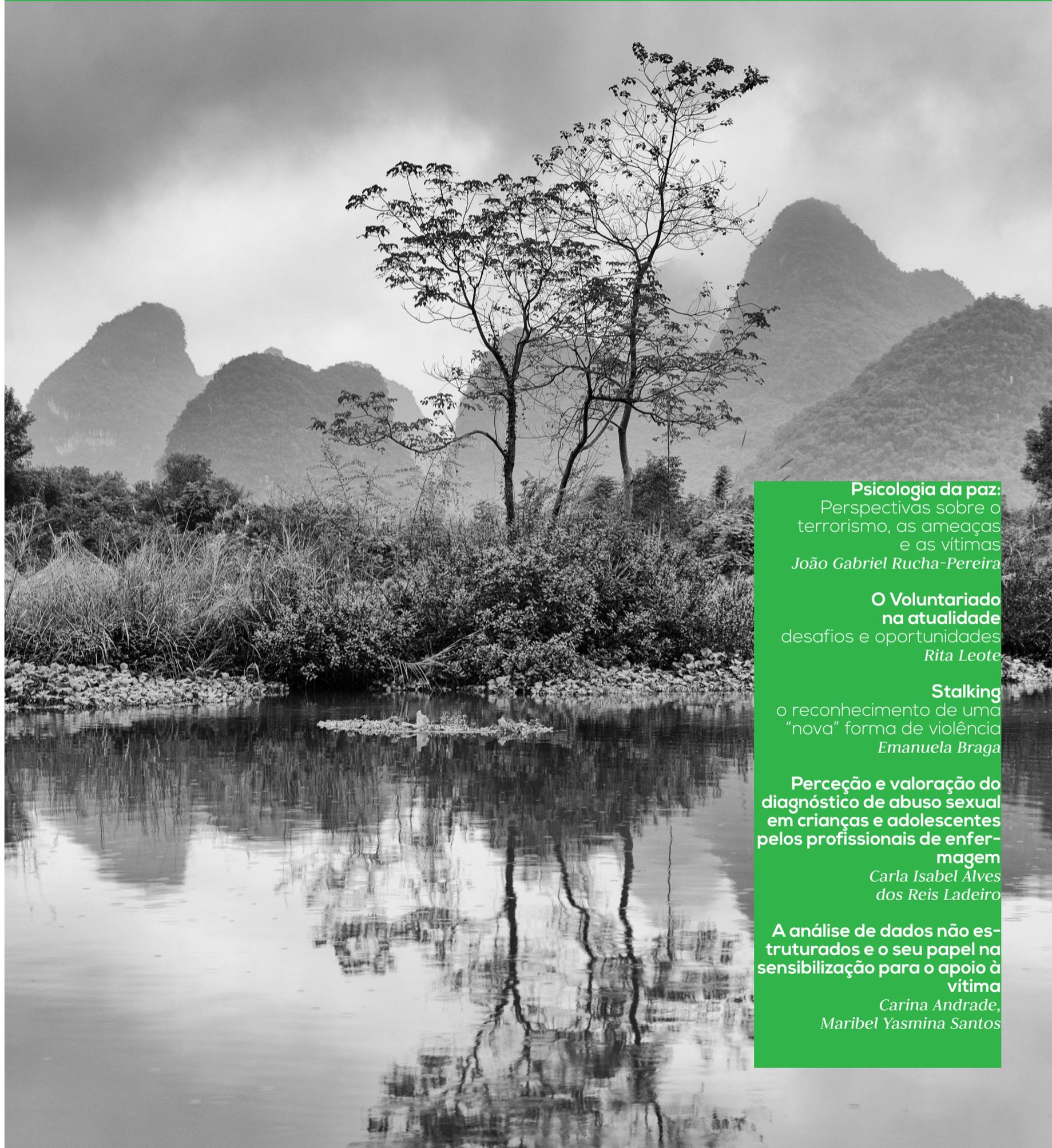


MISCELLANEA

APAV

Dezembro 2016
NÚMERO 2



Psicologia da paz:

Perspectivas sobre o
terrorismo, as ameaças
e as vítimas

João Gabriel Rucha-Pereira

O Voluntariado na atualidade

desafios e oportunidades

Rita Leote

Stalking

o reconhecimento de uma
"nova" forma de violência

Emanuela Braga

**Percepção e valoração do
diagnóstico de abuso sexual
em crianças e adolescentes
pelos profissionais de enfer-
magem**

*Carla Isabel Alves
dos Reis Ladeiro*

**A análise de dados não es-
truturados e o seu papel na
sensibilização para o apoio à
vítima**

*Carina Andrade,
Maribel Yasmina Santos*

EDITORIAL



António Marto

Fomentar e patrocinar a realização de investigação e estudos sobre os problemas da vítima, para a mais adequada satisfação dos seus interesses é um dos objetivos consagrados no artigo 3º dos Estatutos da APAV. A Miscellanea surge como um meio para adicionar valor a este objetivo, alimentando o saber e o saber-fazer através da partilha de conhecimento, da transmissão de informação, da disseminação de práticas.

Mas, mais do que partilha, buscamos também a inovação. Olhares diferentes sobre “velhos” temas. Novos conceitos. Novas metodologias de análise. (Re)leituras de fenómenos. Também procuramos ideias que possam ganhar corpo e volume. Desafios que direcionem o nosso olhar para novos fenómenos e novas abordagens.

Este terceiro número da Miscellanea pode conduzir-nos a este fim.

O primeiro artigo aborda a problemática da Psicologia da Paz e o seu contributo para a compreensão e prevenção do terrorismo. Ao longo do texto, João Gabriel Rucha-Pereira, criminalista com experiência de trabalho ao nível da prevenção do terrorismo, apresenta-nos conceitos-chave para a compreensão da resposta a esta forma de violência, para o entendimento das suas causas e do seu impacto a diferentes níveis nas sociedades e nas vítimas. Elabora ainda acerca das formas mais eficazes para responder e prevenir os atos terroristas, atribuindo à Psicologia da Paz um papel privilegiado no estudo das causas básicas do terrorismo, das suas raízes no contexto histórico, político, social, cultural, económico e religioso, e das formas mais eficazes para o minimizar.

O segundo artigo, da autoria de Rita Leote, mestre em Estudos de Desenvolvimento e gestora de programa da Confederação Portuguesa do Voluntariado, introduz o tema do Voluntariado na Atualidade e pretende sintetizar os principais desafios e constrangimentos que limitam o desenvolvimento e a melhoria da prática do voluntariado a nível nacional e internacional, caracterizando a realidade atual e traçando pistas para o futuro. Simultaneamente, evidencia as tendências na área, perspetivando acerca do contributo do voluntariado para o desenvolvimento sustentável das sociedades, para o incremento da participação cidadã das/os jovens e da população sénior e para o alargamento do envolvimento social das empresas.

Aborda a troca, a ideia de reciprocidade, dos ganhos intangíveis que lhe estão associados. Aborda também as preocupações que relacionam o voluntariado com a precarização do mercado laboral. Mil e uma definições, mil e um desafios.

Apesar de o título do terceiro artigo ser “Stalking: o reconhecimento de uma “nova” forma de violência”, o adjetivo “novo” surge entre aspas porque, tal como refere Emanuela Braga, psicóloga no Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada e coordenadora do Pólo de Formação dos Açores, da APAV, é um novo conceito para um velho comportamento. Atualmente reconhecido no contexto português como uma forma de vitimação criminal, o stalking foi integrado na lista de crimes contra a liberdade pessoal, em setembro de 2015, através da criação de um novo tipo de crime, a “perseguição” (Artigo 154 – A), numa aproximação (tentada) às definições propostas por diferentes países e equipas de investigadoras/es. O texto enquadra o reconhecimento nacional e internacional do fenómeno, bem como, as formas, dinâmicas e atributos que o caracterizam e reconhece ainda que a complexidade e a subjetividade do tema poderão estar na base do seu tardio reconhecimento social.

O quarto artigo é da autoria de Carla Ladeiro, enfermeira, e resulta da sua tese de Mestrado em Medicina Legal sobre a perceção e valoração do diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes por parte das/os profissionais de enfermagem de um hospital pediátrico. Através de um estudo exploratório no qual participaram 70 enfermeiras/os, a autora reforça a importância da formação especializada destas/es profissionais e da divulgação de protocolos de atuação com linhas orientadoras para a intervenção junto de crianças e jovens vítimas de violência sexual.

Por fim, o último artigo, da autoria de Carina Andrade e Maribel Santos, do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade da Minho, chama a atenção para o potencial das redes sociais ao serviço da sensibilização da população em geral para o apoio à vítima de crime com recurso a técnicas Text Mining ou Análise de sentimentos de forma a possibilitar a visão geral sobre um determinado assunto ou tópico de interesse. Neste caso concreto, o objetivo deste trabalho consistiu na análise dos sentimentos e outros conjuntos de análise que surgiram, durante um determinado período temporal, associados às publicações na rede social Twitter diretamente relacionados com o âmbito de atuação da APAV.

Este número conta ainda a generosa colaboração do fotógrafo António Marto. António Marto tem fotografado em vários países mas, em Portugal, tem dado um destaque especial a Fátima, cidade na qual reside. Expôs individualmente no Turismo de Fátima, em 1991; na Galeria Quattro, em Leiria, em 2003; e participou na I Bienal de Fotografia de Ourém, em 2013. As suas fotografias têm sido publicadas em revistas e livros e adquiridas por colecionadores internacionais.

Boas leituras!

Rosa Saavedra

ZANIF X-RAY FAST F 0107004155YS-799

STATIONERY X-RAY MOUSE PAD 22022005 SKULL(FRONT)

ESTA É UMA MARCA NUM HOMEM VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

VERGONHA

MODEL NO.: X100000 1954387200670

DESIGN METHUEN CLINICS
EXAM NO: 2402
NAME: MR. SKELETON

SE A RECONHECE, LIGUE

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H

APAV[®]
associação portuguesa de
Apoio à Vítima

CONTEÚDO



Psicologia da paz:
Perspectivas sobre o terrorismo, as ameaças e as vítimas

*João Gabriel
Rucha-Pereira*

P 6



O Voluntariado na atualidade
desafios e oportunidades

Rita Leote

-P 13-



Stalking
O reconhecimento de uma "nova" forma de violência

Emanuela Braga

-P 24-



Perceção e valoração do diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes pelos profissionais de enfermagem

*Carla Isabel Alves
dos Reis Ladeiro*

-P 32-



A análise de dados não estruturados e o seu papel na sensibilização para o apoio à vítima

*Carina Andrade,
Maribel Yasmina Santos*

-P 39-

ISBN 978-972-8852-79-5

MISCELLANEA APAV

2016 © APAV
Associação Portuguesa
de Apoio à Vítima

APAV
Rua José Estevão 135 A
1150 201 Lisboa

351 21 358 79 00

apav.sede@apav.pt
www.apav.pt

Fotografias de *António Marto*

António Marto tem fotografado em vários países e, em especial, em Fátima, Portugal, onde reside. Expôs individualmente no Turismo de Fátima, em 1991; e na Galeria Quattro, em Leiria, em 2003; e participou na I Bienal de Fotografia de Ourém, em 2013. As suas fotografias têm sido publicadas em revistas e livros; e adquiridas por colecionadores internacionais.

Psicologia da Paz

perspectivas sobre o terrorismo, as ameaças e as vítimas

João Gabriel Rucha-Pereira¹



António Marto

A Psicologia da Paz está enquadrada na APA, Divisão 48^a (*Peace Psychology Division of the American Psychological Association*), estando assim numa situação privilegiada para contribuir para a compreensão e prevenção do terrorismo. Esta importância é realçada pela APA, na sua Subcomissão de resposta da Psicologia ao terrorismo (*Society for the Study of Peace, Conflict, and Violence*), que tem como objectivos o estudo, a abordagem e o enquadramento do terrorismo, bem como a sua minimização e prevenção, contando para isso com o contributo do conhecimento científico e empírico de especialistas de todo o mundo (American Psychological Association, 2014, 2015).

O preâmbulo da «Declaração de Terrorismo da APA» emitida pela Subcomissão sobre Terrorismo da Divisão 48^a (Psicologia da Paz) exprime as diversas preocupações da APA relativas a este tema, com três pontos principais:

- As perspectivas internacionais;
- A importância de situar a contribuição da psicologia numa perspectiva mais abrangente e multidisciplinar;
- A contribuição da Psicologia da Paz tendo em conta o desenvolvimento de abordagens muito mais amplas para a prevenção do terrorismo (American Psychological Association, 2015).

Nesta perspectiva, a Psicologia da Paz deve estudar as causas básicas do terrorismo, as suas raízes no contexto histórico, político, social, cultural, económico e religioso, bem como as formas mais eficazes para o minimizar. Cada indivíduo tem as suas próprias razões para aderir a uma organização terrorista que, quando é possível, deve ser objecto de estudo psicológico. Esta análise psicológica deve centrar-se também, sempre que possível, no estudo dos diversos grupos terroristas, para uma melhor compreensão das suas reais motivações, actividades e violência (American Psychological Association, 2015; Brisard, 2002; Easter, 2009; Frederick, 1994; Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Stern, 2010; Wagner & Long, 2004). Wagner e Long (2004) referem dois tipos de violência: a directa e a estrutural, bem como três categorias de resposta a esta violência, como um esforço para a sua prevenção, a sua recorrência ou o seu desenvolvimento, com os seguintes conceitos: *Peacebuilding*, *Peacemaking* e *Peacekeeping*.

Segundo Christie, Wagner e Winter (2001), estes três conceitos-chave podem ser definidos da seguinte forma:

- *Peacemaking*: Tem como objectivo promover a gestão não violenta do conflito e a pacificação, promovendo o acordo entre as partes com decisões éticas e a reconciliação entre elas.

¹ Criminalista, Consultor Internacional de Segurança e Mediador de Conflitos. Doutorado em Psicologia, na especialidade de psicologia Comunitária, Mestre em Psicologia Criminal e do Comportamento Desviante, Pós-graduado em Ciências Criminais, Pós-graduado em Mediação e Justiça Restaurativa. Trabalha na Prevenção do Terrorismo, a nível internacional, desde 1980.

- *Peacebuilding*: Visa alcançar a construção e consolidação da Paz na pós-violência, alcançar o desenvolvimento comunitário e a justiça social (Christie, Wagner & Winter, 2001). Neste contexto, devem ser desenvolvidos esforços de pacificação, para estabelecer as condições mínimas de Segurança, como o desarmamento, a desmobilização, a reintegração social dos ex-combatentes, a criação de novas estruturas políticas, que devem ser mais transparentes, responsáveis e equitativas (Eide, Kaspersen, Kent & von Hippel, 2005).
- *Peacekeeping*: Consiste em criar as condições para a manutenção e consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Christie, Wagner & Winter, 2001). Este conceito vai para além da tradicional manutenção da Paz militar e pretende combater as causas profundas dos conflitos (Eide, Kaspersen, Kent & von Hippel, 2005).

Os procedimentos de Peacemaking, Peacebuilding e Peacekeeping, por si só, não são suficientes para prevenir actos de terrorismo, no entanto, podem existir procedimentos específicos, que podem diminuir os riscos de conflito entre grupos rivais, a probabilidade de conflitos futuros e a retoma das actividades terroristas (Wagner & Long, 2004).

Para estes autores (Wagner & Long, 2004), a violência directa é a referente a danos físicos ou psicológicos, causados directamente por uma ou mais pessoas, comunidades ou nações, sobre outra pessoa ou pessoas, comunidades ou nações. São exemplos disso: uma pessoa agredir outra, a luta entre gangs, a «limpeza étnica», a guerra e o terrorismo. Estes autores dão exemplos concretos: o ataque com gás no metro de Tóquio, os atentados suicida em Jerusalém e os atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, em Washington e em Nova Iorque, nomeadamente os aviões pilotados contra o *World Trade Center*.

Para além da violência directa atrás referida, a violência estrutural é outro tipo de violência, de forma indirecta, que atenta contra as pessoas por elementos impessoais de estruturas sociais, como é o caso da pobreza, da exploração do trabalho infantil, da repressão da liberdade de expressão, da destruição dos recursos vitais naturais, da negação da identidade étnica, cultural e da soberania (Wagner & Long, 2004).

Wagner e Long (2004) reconhecem ainda as dificuldades existentes para chegar a um consenso sobre uma definição de terrorismo, que pode ser directo ou indirecto, como é o caso do Terrorismo de Estado, com práticas e políticas negativas contra as pessoas e os seus direitos. Nesta perspectiva, o autor Crenshaw (2000, p. 406) sugere a seguinte definição de terrorismo: “o terrorismo refere-se a actos violentos dirigidos deliberadamente a pessoas inocentes, projectados para alcançar uma certa meta política, ideológica, ou emotiva. O acto terrorista é simbólico, significando um acto para intimidar uma plateia popular atenta.”

Neste contexto, sabemos que as plateias são cada vez maiores e mais atentas, dado que a informação, muitas vezes repetida pelos media dos actos terroristas e das suas vítimas, tem reflexos na opinião pública. Os terroristas sabem que ao provocar atentados de grande envergadura, sempre no seio de pessoas inocentes, com a

imediate cobertura dos media, provocam reacções em cadeia, de terror e insegurança (Dayan, 2009; López, 2003; Nacos, 1994).

Para a Psicologia da Paz é importante abordar a problemática do terrorismo, a sua definição e os seus conceitos, para que possamos entender toda a sua abrangência, incluindo as ameaças, as vítimas, directas e indirectas, e os sentimentos de insegurança que provoca (Blumberg, Hare & Costin, 2006; Costin, 2007a).

O terrorismo é gerado no seio da comunidade e provoca danos e grandes tragédias na sua própria comunidade ou noutras comunidades. É um problema comunitário à escala global, eminentemente sociológico. Uma patologia social que tira partido dos conflitos religiosos, sociais, culturais, da pobreza e da discriminação de um modo geral (Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Wagner & Long, 2004).

Neste contexto, a Psicologia da Paz procura estudar e entender as causas do terrorismo e as formas mais eficazes de o prevenir, desenvolver teorias e práticas que visem a prevenção e a minimização da violência directa e estrutural provocada pelo terrorismo, e dar uma resposta adequada aos actos terroristas, através da psicologia, sem recurso à violência, visando sempre a manutenção e a consolidação da Paz, bem como a justiça social (American Psychological Association, 2015; Wagner & Long, 2004).

Depois dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, em Washington e em Nova Iorque, “a Psicologia da Paz encontra-se novamente na necessidade de uma declaração sobre o seu papel e da sua importância para nos ajudar a compreender e responder adequadamente aos actos terroristas.” (Wagner & Long, 2004, p. 207). Estes atentados atingiram uma importância especial por várias razões, nomeadamente o elevado número de vítimas, a sua magnitude, o efeito de choque e de terror nos cidadãos, a vulnerabilidade dos EUA e o drama visual a que todos assistimos, que tiveram, entre outras consequências, uma resposta rápida e exaustiva dos EUA, com um poder extremamente destrutivo. (American Psychological Association, 2015; Costin, 2007a; Dwyer & Flynn, 2005; Nasiri, 2007; Sanmartin, 2005; Santos, 2010; Soros, 2008; Townshend, 2011; Wagner & Long, 2004; Wright, 2007).

Percebe-se também que o terrorismo não tem uma situação geográfica específica, pois actua numa escala global, quer em relação aos alvos e às vítimas, quer em relação às organizações terroristas. Por outro lado, é muito mais difícil conseguir prever quem se poderá tornar terrorista, quais os seus grupos de apoio, os alvos seleccionados, em que altura e onde irão eles actuar (Costin, 2007a; Nasiri, 2007; Sanmartin, 2005; Santos, 2010; Soros, 2008; Townshend, 2011; Wagner & Long, 2004; Wright, 2007).

Neste contexto, a Subcomissão da APA sobre o Terrorismo sugere e salienta a importância da colaboração e de um diálogo mais abrangente e multidisciplinar com os diversos especialistas da área do terrorismo espalhados pelo mundo (American Psychological Association, 2015).

A Psicologia da Paz vê os terroristas como pessoas que escolhem racionalmente cometer actos de violência. A sua análise deve ter em conta as causas do terrorismo, que têm muitas vezes origem na injustiça real ou imaginária, na falta das necessidades humanas

básicas, na insegurança, na falta de autodeterminação e no desrespeito pela identidade social. Não basta prevenir a violência e resolver conflitos, é necessário utilizar métodos que nos permitam estabelecer relações de confiança mútua, cooperação e justiça social (Bergeret, 2000; Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Shore, 2007; Wagner & Long, 2004).

Contudo, e apesar da racionalidade, os extremistas têm comportamentos dependentes do grupo onde estão integrados, por se verem de uma forma subjectivamente melhor, devido ao facto de estarem inseridos num grupo que lhes fornece identidade social, que não haviam encontrado antes, e que muitas vezes é superior à sua identidade pessoal. Isto acontece devido à natureza social do ser humano, aos mecanismos de reforço grupal e ao suporte colectivo característico da identidade social, mas também por outros problemas dos quais se destacam os que são derivados da idade, de um sistema familiar disfuncional, das características da personalidade, da adaptação à realidade social, da procura religiosa e/ou espiritual e do desconhecimento de factores de vulnerabilidade pessoal perante os mais diversos processos persuasivo-manipuladores, que facilita o trabalho dos recrutadores, que sabem como tirar partido destas fragilidades (Javaloy, Rodríguez & Espelt, 2001; Nasiri, 2007; Rodríguez, 2014; Silva, 2005).

O autor Ken Ballen (2012), antigo Procurador Federal, investigador e Conselheiro do Congresso dos EUA, actual Presidente e fundador da Terror Free Tomorrow¹, fez um estudo com a ajuda das autoridades da Arábia Saudita, onde durante cinco anos de pesquisa no terreno, nos mais importantes países muçulmanos, entrevistou antigos jihadistas, que foram terroristas (N=>100), tendo concluído que existem vários caminhos que conduzem à sua radicalização, que passam muitas vezes por um extremismo religioso, a lealdade para com os seus líderes religiosos, em que outros factores tiveram influência, tais como as frustrações pessoais, um amor proibido onde a morte é a única liberdade possível, e o ódio cego contra a civilização ocidental que lhes é inculcado (Ballen, 2012).

No contexto da radicalização, foi feito um estudo empírico em 48 países, por outros autores (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), que analisou os incidentes relativos ao Terrorismo Suicida (N=2.448), ocorridos entre os anos de 1998 e 2010, nas três principais bases de dados de incidentes terroristas. Estes autores referem que este foi o primeiro estudo empírico sobre ataques terroristas suicidas a uma escala global.

Para efectuar este estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) foram identificados todos os incidentes com terroristas suicidas após o ano de 1997, ocorridos dentro do mesmo país ou noutros países, onde foram investigados o número de mortos, o número de feridos, o local do ataque, o alvo (se foi oficial, de negócios, militar ou privado), e ainda outras informações disponíveis, para eliminar a duplicação de incidentes. Este procedimento levou os autores a um total de 2.448 ataques suicidas exclusivos, que estavam registados nas referidas bases de dados:

¹ *Terror Free Tomorrow* (Um Amanhã sem Terrorismo) é uma organização sem fins lucrativos, com sede em Washington - EUA, que se dedica a investigar o terrorismo. Tem como Presidente Ken Ballen, que também foi o seu fundador em 2004 (Ballen, 2012).

805 na Global Terrorism Database (GTD), 1.148 na RAND Database of Worldwide Terrorism Incidents (RDWTI), 49 na International Terrorism: Attributes of Terrorist Events (ITERATE), onde 446 incidentes estavam duplicados nas três bases de dados, e que, para efeitos estatísticos, só foram contabilizados uma vez.

No seguimento deste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), os ataques suicidas foram classificados como domésticos e transnacionais. No total, ocorreram 426 transnacionais e 2.022 domésticos, o que perfaz o total da amostra (N=2.448). Para cada incidente, foram analisadas inúmeras variáveis, incluindo a data, o país, o local, o grupo responsável e o alvo. Finalmente foram analisados os dados com base no país e ano.

Dos 48 países que foram analisados neste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), 34 sofreram ataques suicidas transnacionais e 41 sofreram ataques domésticos. Numerosos países experimentaram ambos os incidentes terroristas suicidas, transnacionais e nacionais, como por exemplo o Afeganistão, o Iraque, Israel e o Egipto. O total de ataques suicidas transnacionais (N=34) e dos ataques domésticos (N=41) já era esperado pelos autores, dado que os ataques transnacionais são mais complexos, demoram mais tempo a planear e envolvem custos mais elevados em relação aos ataques domésticos. Neste estudo, verifica-se que o maior número de ataques suicidas foi feito por grupos terroristas religiosos, que foram responsáveis por 82% dos ataques transnacionais e 63% dos ataques domésticos. Mais uma vez foi encontrado um maior número de vítimas nos ataques transnacionais em relação aos ataques nacionais.

Nesta análise, os autores (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) tiveram em consideração as variáveis específicas de cada país como a população, as taxas de desemprego e de matrícula no ensino superior, os Serviços sociais, a educação, a saúde, a taxa de despesas militares, o PIB per capita com variáveis específicas de cada país extraídas do Banco Mundial relativas ao ano de 2012. Neste contexto, o estudo mostra que nos países onde as condições económicas são piores e as taxas de desemprego são mais elevadas, o número de ataques suicidas aumentou. Ao contrário, nos países onde a educação é maior e as taxas de matrícula escolar são superiores, os ataques suicidas diminuíram.

Relativamente aos países onde existe maior instabilidade, como é o caso do Iraque e do Afeganistão, os resultados deste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) demonstram que eles representam um grande impacto na estatística dos atentados a nível global, com 65% do número total de ataques terroristas suicidas.

Quanto ao terrorismo suicida, fazemos referência a Anat Berko (2009), doutorada em Criminologia, que foi Tenente-coronel das Forças de Defesa de Israel, é investigadora no Institute for Counter Terrorism de Israel e do National Security Council dos EUA, e ainda investigadora especializada nos problemas ligados ao terrorismo, nomeadamente na área do terrorismo suicida. Esta autora passou vários anos a fazer estudos científicos, nomeadamente estudos empíricos, com entrevistas feitas a terroristas que estão presos em Israel, mandantes de bombistas suicidas e também a bombistas suicidas, de ambos os sexos, cujas missões falharam, procurando assim compreender os seus processos mentais.

Segundo as conclusões dos estudos desta autora, para os mentores e mandantes dos terroristas suicidas eles são muito mais do que histórias de vida, convicções e anseios, eles são «armas baratas» de extrema eficácia, que podem ser comparados às «bombas inteligentes», ainda com mais vantagens, pois podem alterar o que foi programado num momento, de modo a maximizar os seus danos, ou seja, aumentar a destruição e o número de vítimas. Os mandantes não se suicidam nem enviam os seus filhos em missões suicidas, mas sabem recrutar aqueles que, segundo dizem, se querem suicidar. Eles dizem que cada um tem a sua tarefa. A tarefa do mandante é enviar bombistas suicidas e a tarefa dos jovens recrutados é fazerem-se explodir. Estes diferentes papéis são aceites pelas pessoas que os rodeiam, que nada têm a opor, pois são fruto de uma intensa «lavagem ao cérebro» com doutrinação intensa feita nas mesquitas, nas escolas e nos órgãos de comunicação social. Neste contexto, os bombistas suicidas também são vítimas da sociedade onde estão integrados (Berko, 2009), com o que concordamos em absoluto.

Relativamente às vítimas do terrorismo, para além das mortes, dos danos financeiros e materiais, o terrorismo é capaz de infligir le-

ções corporais generalizadas, deficiências físicas para o resto da vida, traumas psicológicos e sentimentos de insegurança. Sobreretudo a partir do impacto dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, este tema tem sido objecto de estudo, discussões académicas e políticas, em todo o mundo, debatendo a forma de compensar as vítimas de futuros ataques terroristas. Um dos temas destes debates tem sido o estudo de sistemas públicos e privados para compensação às vítimas, e se será aconselhável os governos criarem fundos de compensação destinados às vítimas do terrorismo (Costin, 2007b; Letschert & Ammerlaan, 2010).

Neste contexto, foi feito um estudo empírico que analisou a prevalência de transtornos psicopatológicos nas vítimas (N=988) residentes no sul da 110th Street, em Manhattan, na parte que está mais próxima do World Trade Center, entre 16 de Outubro e 15 de Novembro de 2001 (cinco a oito semanas após os ataques de 11 de Setembro) e identificar pessoas que apresentem sintomas de Perturbação de Stress Pós-Traumático (PSPT) e de depressão, por serem as duas sequelas psicológicas mais estudadas em traumas e desastres desta natureza (Sandro, Jennifer, Heidi, Dean, Michael, Joel & David, 2002).



Os dados deste estudo (Sandro et al., 2002) foram recolhidos através de entrevistas feitas pelo telefone, com uma amostra aleatória de adultos. Foram entrevistados 1.008 adultos mas 20 foram excluídos da análise devido a importantes variáveis que estavam em falta (o número de adultos no domicílio ou o número de telefone do domicílio). No geral, 52% dos entrevistados eram mulheres e 48% eram homens, sendo que 71,6% eram brancos. Foram consideradas a idade, o género, a raça ou grupo étnico, e a distribuição de residências na amostra, que foram semelhantes aos resultados obtidos a partir do Censo dos EUA feito em 2000.

Os resultados deste estudo (Sandro et al., 2002) indicam que 7,5 % dos entrevistados relataram na altura sintomas consistentes com o diagnóstico de PSPT e 9,7% relataram sintomas consistentes com o diagnóstico de depressão. Estas prevalências sugerem que na zona abaixo da 110th Street cerca de 67.000 pessoas tiveram PSPT e aproximadamente 87.000 tiveram depressão durante a época em que foi feito o estudo. Muito embora as prevalências estimadas de psicopatologia actual variem de acordo com a população estudada, num outro estudo nacional de referência, a prevalência de PSPT no ano anterior a este estudo foi de 3,6% e a prevalência de depressão nos últimos 30 dias foi de 4,9%, sugerindo que as prevalências deste estudo foram aproximadamente o dobro dos valores recolhidos no estudo anterior.

Relativamente aos traumas psicológicos causados nos jovens pelos ataques de 11 de Setembro de 2001, foi feito um estudo qualitativo por outros autores (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008), com o objectivo de documentar a sensibilização e divulgar os esforços do New York City Recovers (NYCR)², bem como o comprometimento organizacional dos seus parceiros na recuperação colectiva e na persecução das actividades de recovery. Neste estudo foi examinado o trabalho realizado pela NYCR entre Abril e Outubro de 2002, como parte do ano de recuperação de 2002, que se estendeu de Outubro de 2001 a Dezembro de 2002. A análise foi realizada durante um ano, entre Junho de 2005 e Julho de 2006, com a observação dos participantes neste estudo.

Segundo os autores (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008), as lições mais práticas aprendidas neste estudo foram:

- a) Perguntando às partes interessadas «o que fazer?» produziu respostas poderosas e inesperadas;
- b) As acções reais das organizações tendem a acompanhar mais as acções das outras organizações, em vez de desenvolverem ideias teóricas propostas pelos organizadores;
- c) A ideia observada de que «as pessoas seguem outras pessoas» mostra um importante caminho no sentido de prosseguir os esforços para «curar as fracturas urbanas» e diminuir a violência juvenil; d) O centro de investigadores ganhou uma nova compreensão de como se podem envolver múltiplas organizações num mesmo trajecto, para atingir os mesmos objectivos.

Seguindo o exemplo do trabalho de recuperação do NYCR, esta nova forma de compromisso e de colaboração com os parceiros da comunidade alterou o programa dos investigadores, que passou de um processo impulsionado por financiadores ou investigadores para um processo impulsionado pelas várias organizações que têm contacto directo com as populações onde querem intervir. Este processo facilitou a integração de várias abordagens multinível e multidisciplinares na prevenção da violência juvenil ao nível das comunidades (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008).

Relativamente às vítimas, temos de fazer a distinção entre o terrorismo direccionado e o terrorismo indiscriminado. O terrorismo direccionado tem como objectivo a escolha prévia das vítimas, como os raptos ou a tomada de reféns, com um motivo específico, que interessa a um determinado grupo ou organização terrorista, para intimidar os Estados e a comunidade, através de ameaças, chantagens e exigências do interesse dos terroristas, como os resgates ou outras exigências, de acordo com as ideias e/ou doutrinas que eles defendem. O terrorismo indiscriminado atinge vítimas, que não foram individualmente escolhidas, mas que estavam no local e na hora em que se deu o atentado, como os passageiros de um avião, comboio ou metro, uma multidão num recinto desportivo ou outro, os habitantes de uma determinada zona urbana ou edifício, entre outros. Em qualquer dos casos o terrorismo produz danos, efeitos e/ou traumas psicológicos, que vão muito para além das próprias vítimas. Esta vitimação e as consequências que dela derivam têm sido objecto de estudos científicos e preocupação de psicólogos e/ou outros técnicos, que têm reflectido sobre esta problemática bastante complexa e as necessidades das vítimas, como a segurança, assistência médica, apoio psicológico e bens essenciais (Duque, 2014; Pemberton, 2010).

A UE também se tem preocupado com as vítimas do terrorismo. Assim, a Directiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2012, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à protecção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho, no seu parágrafo 16, em relação às vítimas de terrorismo, diz o seguinte: as vítimas do terrorismo sofreram ataques cujo objectivo consiste, em última instância, em atentar contra a sociedade. Por isso, e também devido à natureza específica dos crimes que contra elas foram cometidos, podem precisar de especial atenção, apoio e protecção. As vítimas do terrorismo podem estar sujeitas a um escrutínio público significativo e necessitam com frequência de reconhecimento social e de ser tratadas com respeito por parte da sociedade. Por conseguinte, os Estados-Membros devem ter particularmente em conta as necessidades das vítimas do terrorismo e esforçar-se por proteger a sua dignidade e a sua segurança.

Quando o terrorismo é parte do conflito, como é o caso israelo-palestiniano, e dadas as relações tensas entre os apoiantes do terrorismo e as vítimas, as dificuldades de negociação são muito elevadas, pois não é fácil sentar as duas partes à mesa das negociações, o que muitas vezes só é possível por intermédio de terceiros, como é o exemplo dos EUA, no caso de Israel e da Palestina, ou o dos britânicos que negociaram com os membros do IRA. Na perspectiva da Psicologia da Paz, devem ser desenvolvidos esforços de negociação e pacificação, que podem ser bem-sucedidos, como foi o caso do IRA (Wagner & Long, 2004).

2 NYC Recovery (New York City Recovers) – Rede de organizações, com sede em New York, formada para promover a recuperação do trauma pós 11 de Setembro de 2001 (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008).

Assim, a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos locais e regionais, bem como a Resolução de Conflitos Internacionais, podem dar um grande contributo para a diminuição do terrorismo, cuja prevenção primária também pode ser feita através da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, que podem utilizar os seus mecanismos de Prevenção, contribuindo para uma melhor integração social dos indivíduos e das comunidades, esclarecendo as suas mentes, nomeadamente através da Educação para a Paz, no sentido do bem-estar comum e da Paz social, utilizando medidas preventivas universais, para evitar que as pessoas que estão em situação precária, de dificuldade e de vulnerabilidade, sejam motivadas a praticar actos de violência (Albee & Joffe, 1977; Ardila, 2001; Galtung, 2014; Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

Segundo o autor José Ornelas “As medidas preventivas universais são as intervenções que são benéficas e úteis para todas as pessoas de uma dada população e são aplicadas às pessoas quando não estão em situação de dificuldade.” (Ornelas, 2008, p. 291).

Neste contexto, “As medidas indicadas são as aplicadas aos indivíduos, grupos ou comunidades que estão em situação de risco acrescido de desenvolver uma problemática. Podem mesmo já evidenciar alguns dos primeiros sinais da(s) problemática(s), mas ainda não estão directamente afectados.” (Ornelas, 2008, p. 292).

Segundo Ronald Kessler (2007), especialista em Terrorismo e Intelligence, que fez a sua formação na Clark University (EUA) e publicou diversos trabalhos científicos sobre estas matérias, o contributo dos media na divulgação adequada dos ataques terroristas e da luta contra o terrorismo também é fundamental e pode ser uma forma de prevenção. Os órgãos de comunicação social por vezes publicam e distorcem notícias, algumas provenientes de fugas de informação, relativas às estratégias do Estado contra actos de terrorismo, que deveriam permanecer confidenciais.

A American Psychological Association (2015) salienta a relevância do papel da Psicologia da Paz como sendo um importante contributo para a minimização do terrorismo, realçando a Divisão 48ª da APA como o local onde os psicólogos com grande experiência nestas questões estão disponíveis para poder contribuir com o seu esforço, nomeadamente na pesquisa, no treino e no diálogo.

A Subcomissão da APA de resposta da Psicologia ao terrorismo, defende que só a Psicologia especializada nesta área pode ajudar a entender estes problemas, com abordagens abrangentes, que podem ajudar a identificar possíveis soluções para minimizar o terrorismo (American Psychological Association, 2015).

Jessica Stern (Stern & Berger, 2015), que é docente na Universidade de Harvard (EUA), especialista em terrorismo e em armas de destruição maciça, investigadora convidada no FXB Center for Health and Human Rights da School of Public Health da Universidade de Harvard, refere que o terrorismo continuará nos próximos anos e não vai desaparecer com a morte dos seus líderes ou com a dissolução de um grupo. Por isso há que tomar decisões urgentes e adequadas que possam aumentar a segurança dos cidadãos (Stern & Berger, 2015). Estes autores referem que “o Salafismo jihadista vai continuar a crescer e a florescer” (Stern & Berger, 2015, p. 323).

Por tudo o que foi referido neste artigo, os investimentos em segurança, na Educação para a Paz (Page, 2008), no desenvolvimento comunitário, na inclusão social e na desradicalização, são absolutamente fundamentais, principalmente como forma de prevenção da violência e dos comportamentos desviantes (Rucha-Pereira, 2010), sem esquecer a formação e o treino em Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, que podem e devem ser feitos em todos os contextos (Rucha-Pereira, 2016).

NOTA: Este artigo não segue as regras do novo Acordo Ortográfico da língua portuguesa por opção do autor.



DESEJO EFECTUAR UM DONATIVO

Mensal Trimestral Semestral Anual Apenas uma vez Valor €

Método de pagamento

Débito directo Visa/Master Card Transferência bancária Multibanco Cheque

Junto envio o cheque nº Valor €

Nome Data Nascimento Sexo: M F

Morada Localidade Cód. Postal

Email Tel. T.M.

Nº Contribuinte

Por favor preencha todos os campos indicados.

Envie este cupão para APAV, Rua José Estevão nº 135 A, 1150-201 Lisboa



facebook.com/apav.portugal

infovitas.pt

WWW.APAV.PT

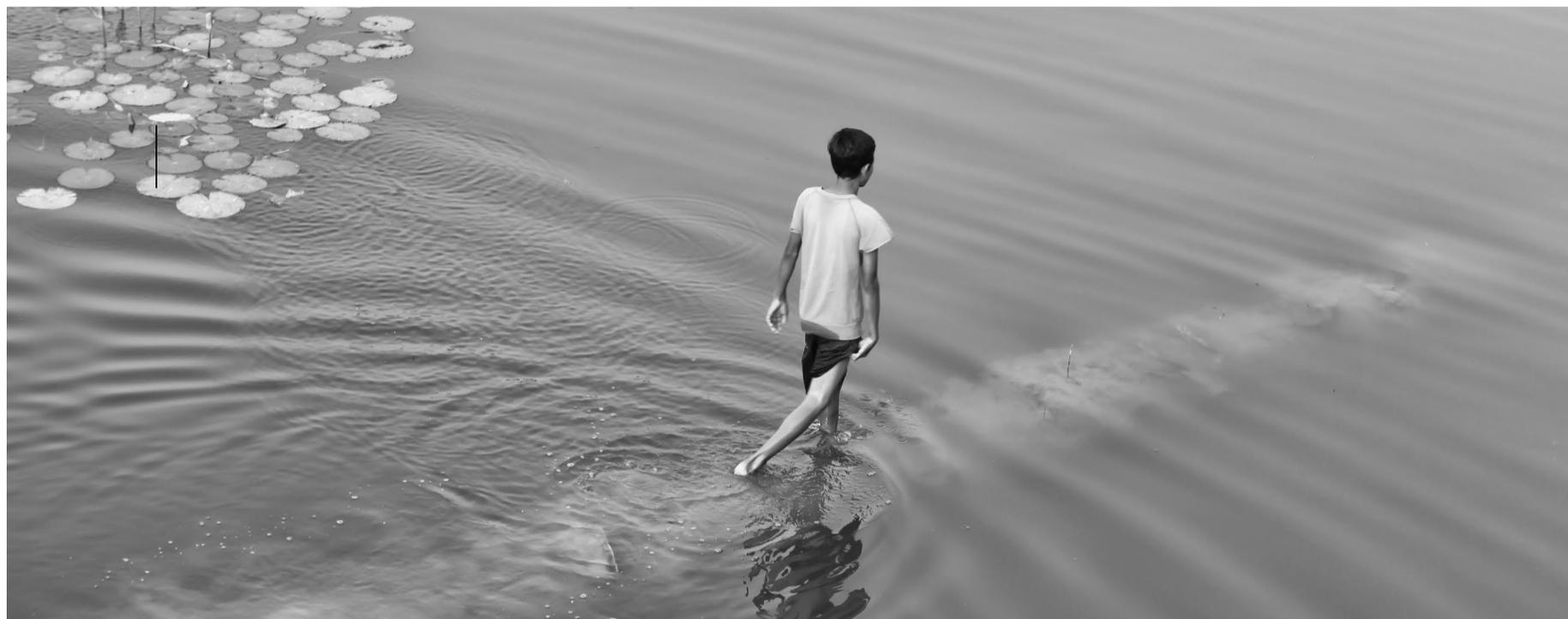
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albee, G. W., & Joffe, J. M. (1977). *The issues: An overview of primary prevention*. Hanover, New Hampshire: University Press of New England.
- American Psychological Association. (2015). *Society for the study of peace, conflict, and violence: peace psychology division of the American Psychological Association Division 48*. Retirado em 03 de Julho de 2015, de <https://www.clarku.edu/peacepsychology/preambleterrorism.html>
- American Psychological Association. (2014). *Divisions*. Retirado em 16 de Junho de 2014, de <http://www.apa.org>
- Ardila, R. (2001). *Qué es la psicología de la paz?* *Revista Latinoamericana de Psicología*, 33, 39-43.
- Ballen, K. (2012). *Terroristas apaixonados: As vidas reais dos radicais islâmicos*. Alfragide: Casa das Letras. (Original publicado em 2011).
- Bergeret, J. (2000). *A personalidade normal e patológica – Manuais universitários 2 (3ª ed.)*. Lisboa: Climepsi Editores. (Original publicado em 1996).
- Berko, A. (2009). *O caminho para o paraíso. O mundo interior dos bombistas suicidas e seus mandantes*. Colares: Pedra da Lua. (Original publicado em 2007).
- Blumberg, H. H., Hare, A. P., & Costin, A. (2006). *Peace psychology: A comprehensive introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brisard, J. (2002). *Terrorism financing – Roots and trends of Saudi terrorism financing*. Report prepared for the President of the Security Council. New York: United Nations.
- Costin, A. (2007a). *Terrorist threats*. In H. H. Blumberg, A. P. Hare, & A. Costin (Eds.), *Peace psychology: A comprehensive introduction* (pp. 213-233).
- Costin, A. (2007b). *Victims of terrorism*. In H. H. Blumberg, A. P. Hare, & A. Costin (Eds.), *Peace psychology: A comprehensive introduction* (pp. 234-245).
- Crenshaw, M. (2000). *The psychology of terrorism: An agenda for the 21st century*. *Political Psychology*, 21(2), 405-420.
- Christie, D. J., Wagner R.V., & Winter, D. D. N. (2001). *Peace, conflict and violence – Peace psychology for the 21st century*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall/Pearson Education.
- Dayan, C. (2009). *O terror espectáculo – Terrorismo e televisão*. Lisboa: Edições 70. (Original publicado em 2006).
- Duque, J. F. (2014). *Das vítimas de terrorismo*. In M. Paulino & F. Almeida (Coord.), *Psicologia, justiça & ciências forenses* (pp. 151-165). Lisboa: Pactor.
- Dwyer, J., & Flynn, K. (2005). *102 minutes: The untold story of the fight to survive inside the Twin Towers*. New York: Times Books - Henry Holt and Company.
- Easter, P. (2009). *Os serviços de informações como elemento base dos sistemas de luta contra o terrorismo – Reino Unido*. In *Terrorismo transnacional. Estratégias de prevenção e resposta* (pp. 105-109). Instituto de Estudos Superiores Militares. Lisboa: Prefácio.
- Eide, E. B., Kaspersen, A. T., Kent, R., & von Hippel, K. (2005). *Report on integrated missions: Practical perspectives and recommendations*. Independent Study for the Expanded UN ECHA Core Group.
- Frederick, C.J. (1994). *The psychology of terrorism and torture in war and peace: Diagnosis and treatment of victims*. In R. P. Liberman (Ed.), *Stress in psychiatric disorders* (pp. 140-159). New York, NY: Springer Publishing Co.
- Galtung, J. (2014). *Violence, war, and their impact. On visible and invisible effects of violence*. Retirado em 24 de Setembro de 2014, de <http://them.polylog.org/5/fgj-en.htm>
- Hernández-Cordero, L. J., & Fullilove, M. T. (2008). *Constructing peace: Helping youth cope in the aftermath of 9/11*. *American Journal of Preventive Medicine*, 34(3S), S31-S35.
- Javaloy, F., Rodríguez, A., & Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales: Un enfoque psicosocial*. Madrid: Prentice Hall.
- Kessler, R. (2007). *The terrorist watch: Inside the desperate race to stop the next attack*. New York: Crown Forum.
- Letschert, R., & Ammerlaan, K. (2010). *Compensation and reparation for victims of terrorism*. In R. Letschert, I. Staiger, & A. Pemberton (Eds.), *Assisting victims of terrorism: Towards a european standard of justice* (pp. 215-266). Milton Keynes: Springer.
- López, G. G. (2003). *Desinformação e os limites da informação*. Lisboa: Folhas e Letras. (Original publicado em 2001).
- Nacos, B. (1994). *Terrorism and the media. From the Iran hostage crisis to the world trade center bombing*. New York: Columbia University Press.
- Nascimento, J. M. F. (2002). *O terrorismo e os seus intérpretes – Uma abordagem Psicossocial*. Lisboa: Hugin Editores.
- Nasiri, O. (2007). *Infiltrado na Al-Qaeda. Relato de um espião*. Lisboa: Edições Tinta-da-China. (Original publicado em 2006).
- Nye, J. S. J. (2011). *Compreender os conflitos internacionais - Uma introdução à teoria e à história (2ª ed.)*. Lisboa: Gradiva Publicações. (Original publicado em 2000).
- Ornelas, J. (2008). *Psicologia comunitária*. Lisboa: Fim de Século.
- Page, J. S. (2008). *Peace education - Exploring ethical and philosophical foundations*. Charlotte, NC: Information Age Press.
- Pemberton, A. (2010). *Needs of victims of terrorism*. In R. Letschert, I. Staiger, & A. Pemberton (Eds.), *Assisting victims of terrorism: Towards a european standard of justice* (pp. 73-142). Tilburg: Springer.
- Pignatelli, M. (2010). *Os conflitos étnicos e interculturais*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Rodríguez, P. (2014). *Perfil psicosocial das pessoas vinculadas a seitas*. In M. Paulino & F. Almeida (Coord.), *Psicologia, justiça & ciências forenses* (pp. 401-424). Lisboa: Pactor.
- Rucha-Pereira, J. G. (2016). *Resolução de conflitos internacionais: Estudo com militares em missões de paz (Tese de Doutoramento em Psicologia, na área de especialização em Psicologia Comunitária, ISPA – Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa)*.
- Rucha-Pereira, J. G. (2010). *Perfis do terror – Dispositivos de interpretação comportamental na prevenção do terrorismo (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa)*.
- Sandro, G., Jennifer, A., Heidi, R., Dean, K., Michael, B., Joel, G., & David, V. (2002). *Psychological sequelae of the September 11 terrorist attacks in New York City*. *The New England Journal of Medicine*, 346, 982-987.
- Sanmartin, J. (2005). *El terrorista – Cómo és. Cómo se hace*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Santifort-Jordan, C., & Sandler, T. (2014). *An Empirical Study of Suicide Terrorism: A Global Analysis*. *Southern Economic Journal*, 80, 981-1001.
- Santos, J. A. L. (2010). *História concisa de como se faz a guerra*. Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Shore, Z. (2007). *Criando Bin Ladens – A América, o Islão e o futuro da Europa*. Lisboa: Editorial Bizâncio. (Original publicado em 2006).
- Silva, M. (2005). *Terrorismo e guerrilha - Das origens à Al-Qaeda*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Soros, G. (2008). *A era da falibilidade – Consequências da guerra contra o terrorismo*. Coimbra: Edições Almedina. (Original publicado em 2006).
- Stern, J. (2010). *Mind Over Martyr: How to Deradicalize Islamist Extremists*. *Foreign Affairs*, 89(1), 95-108.
- Stern, J., & Berger, J. M. (2015). *Estado islâmico: Estado de terror*. Amadora: Vogais. (Original publicado em 2015).
- Townshend, C. (2011). *Terrorism: A very short introduction*. New York: Oxford University Press.
- Wagner, R. V., & Long, K. R. (2004). *Terrorism from a peace psychology perspective*. In F. M. Moghaddam & A. J. Marsella (Eds.), *Understanding terrorism: Psychosocial roots, consequences, and interventions* (pp. 207-220). Washington, DC: American Psychological Association.
- Wright, L. (2007). *A torre do desassossego. O percurso da Al-Qaeda até ao 11 de Setembro*. Cruz Quebrada: Casa das Letras. (Original publicado em 2006).

O Voluntariado na atualidade

desafios e oportunidades

Rita Leote



António Marto

RESUMO

O Voluntariado tem sido alvo de crescente valorização, quer pela sua dimensão e impacto social, como pelo seu contributo económico para a sociedade, ou ainda por razões relacionadas com o seu potencial individual e coletivo. Pese embora a ausência generalizada de uma definição consensualizada do conceito de Voluntariado e uma harmonização do seu enquadramento legal, a esta prática são associados alguns princípios base que permitem uma caracterização mais concertada do fenómeno, tanto a nível internacional, como no contexto português. Escasseia ainda, no entanto, o investimento formal no aprofundamento da investigação sobre o fenómeno e, particularmente, sobre o seu impacto na sociedade, sendo diminuto também o reconhecimento político do potencial e das concretizações das práticas de voluntariado preconizadas pelos vários atores envolvidos.

Assim, o presente artigo pretende sintetizar os principais desafios e constrangimentos que limitam o desenvolvimento e a melhoria da prática do voluntariado a nível nacional e internacional, caracterizando a realidade atual e traçando pistas para o futuro. Simultaneamente, evidencia as principais tendências na área, nomeadamente perspetivando o contributo do voluntariado para o desenvolvimento sustentável das sociedades, o incremento da participação cidadã dos jovens e da população sénior e o alargamento do envolvimento social das empresas.

PALAVRAS-CHAVE Voluntariado; Voluntários; Valor Económico; Competências; Voluntariado Corporativo; Cidadania.

ABSTRACT

Volunteering has been subject of increased attention and importance, both for its dimension and social impact, as for its economic contribution to society, or for reasons related to its individual and collective potential. In spite of the general lack of a consensual definition of Volunteering and of the harmonization of its legal framework, there is a general association of this practice with basic principles which allow for a more concerted characterization of the phenomenon, both internationally, as within the Portuguese context. However, there is still a lack of formal investment in further research on the phenomenon, and particularly on its impact on society, and also little political recognition of the potential and achievements of volunteering practices advocated by various stakeholders.

Thus, this article intends to summarize the main challenges and constraints that limit the development and improvement of volunteering practices at national and international level, simultaneously characterizing the current situation and mapping the way forward. At the same time, the article highlights the main trends in this area, putting in perspective the contribution of volunteering to the sustainable development of societies, increased citizen participation of young people and the senior population and widening the social involvement of the “for profit sector”.

KEYWORDS: Volunteering; Volunteers; Economic value; Skills; Employee Volunteering; Citizenship.

Nearly 1 billion people throughout the world volunteer their time through public, nonprofit, or for-profit organizations, (...), making 'Volunteerland,' if it were a country, the second most populous country in the world, behind only China.

Salamon et al, 2011, p. 219

O Voluntariado representa atualmente tanto um recurso, como um método, incontestáveis para ampliar a coesão social, reforçar a democracia participativa e a cidadania e promover o desenvolvimento sustentável a nível mundial. As celebrações do Ano Internacional dos Voluntários, em 2001, e do Ano Europeu das Atividades Voluntárias que Promovam uma Cidadania Ativa¹, em 2011, evidenciaram claramente a importância que a nível internacional se atribui ao voluntariado, tendo estas duas datas constituído marcos indelévels na promoção e no enquadramento institucional conferidos ao voluntariado. Estes dois momentos originaram tanto o aprofundamento da investigação e produção de conhecimento na área, como a criação de legislação específica e o desenvolvimento de medidas de maior reconhecimento e legitimidade do voluntariado, por parte de vários países europeus (GHK, 2010). No campo da promoção do voluntariado é de assinalar a elaboração da “Agenda Política para o Voluntariado na Europa” (P.A.V.E.), sob os auspícios do Centro Europeu de Voluntariado (CEV) e da Aliança do Ano Europeu do Voluntariado, que constitui um documento de referência na área do voluntariado, permitindo compreender os principais desafios e estratégias que se colocam ao seu desenvolvimento².

Para o CEV, o voluntariado tem um carácter iminente inclusivo e de integração, na medida em que é uma forma de participação em que qualquer cidadão pode contribuir positivamente, independentemente das suas competências e da sua origem. Esta plataforma reconhece igualmente que o voluntariado contribui para o aumento da coesão social, na medida em que propicia a criação de laços de confiança e de solidariedade, permitindo a constituição de pontes de reconciliação e reconstrução em sociedades socialmente divididas³.

Este setor tem uma contribuição real em termos económicos, tanto para as organizações de voluntariado, que dependem em grande medida do trabalho dos voluntários, como para a economia mundial, a qual foi estimada em cerca de 400 milhões de dólares em 2011 (OIT, 2011, p. 3).

O voluntariado possibilita ainda o acesso a oportunidades de aprendizagem informal (não estruturadas/não intencionais) e não formal (estruturadas, mas em contextos exteriores ao de educação formal), sendo um instrumento importante para a aprendizagem ao longo da vida. Conjuntamente permite o desenvolvimento de experiência, conhecimentos e contactos que podem ser cruciais para a progressão pessoal e social dos voluntários, aumentando eventualmente as suas possibilidades de empregabilidade e o seu

grau de adaptabilidade ao mercado de trabalho⁴. Neste campo, o voluntariado é igualmente um elemento de inovação social que pode potenciar a criatividade das pessoas em matéria de elaboração de soluções e melhor utilização de recursos escassos (Comissão Europeia, 2011).

No quadro da União Europeia (UE) tem aumentado a valorização do voluntariado, com a constituição de várias oportunidades de financiamento nesta área⁵ e mais recentemente com o estabelecimento de medidas específicas ao nível da estratégia Europa 2020, nomeadamente no que concerne a Juventude, colocando os jovens e o voluntariado no centro de uma visão da economia “(...) baseada no conhecimento, na inovação, em elevados níveis de educação e competências, mercados de trabalho inclusivos e uma participação activa na sociedade” (Comissão Europeia, 2011, p. 9).

De forma idêntica, tem sido dada relevância crescente ao voluntariado empresarial, prática que se constitui como parte de uma dimensão de responsabilidade social que tem dominado o discurso e atuação de variadas entidades dos setores privado lucrativo e público. Esta realidade espelha impactos positivos que se estendem desde a comunidade local, abrangida pela ação das entidades; à satisfação profissional dos colaboradores; a uma maior consciência cívica e ao desenvolvimento de novas competências relacionadas com o contacto com realidades muito diferentes daquelas com as quais os colaboradores contactam diariamente (Comissão Europeia, 2011; Stuart, 2014; Allen et al, 2011).

VOLUNTARIADO CONCEITO OU CONCEITOS?

Não obstante a valorização mencionada, o voluntariado enfrenta ainda alguns problemas de harmonização conceptual, sendo evidentes por exemplo as diferenças entre as definições de vários países da União Europeia (UE), as quais se encontram ancoradas em tradições específicas e, em alguns casos, nos regimes legais nacionais que enquadram esta prática (GHK, 2010; Comissão Europeia, 2011; ILO, 2011; Szabo, 2011). Alguns países entendem mesmo como voluntariado, a prestação de serviços de carácter cívico (como por exemplo os regimes denominados em Portugal de “objeção de consciência”, alternativos ao serviço militar obrigatório) ou a inclusão de atividades de “voluntariado” no currículo escolar, o que confere um carácter de obrigatoriedade às atividades realizadas, podendo revelar-se contrário ao espírito e princípios do voluntariado (GHK, 2010).

Pese embora esta realidade, de forma generalizada é reconhecido que o voluntariado se caracteriza por: i) realização de atividades que beneficiam “a sociedade como um todo”, sendo comum o entendimento de que sob a designação de voluntariado não devem incluir-se as ações praticadas com familiares mais próximos ou amigos, no que Halba denominou de dar um “presente a um desconhecido” ou dimensão altruísta do voluntariado (Halba, 2014,

1 Decisão do Conselho 2010/37/CE de 27 de Novembro de 2009 relativa ao Ano Europeu das Actividades de Voluntariado que Promovam uma Cidadania Activa 2011, Jornal Oficial da União Europeia L 17/43 de 22 de janeiro de 2010.

2 Mais informações sobre o P.A.V.E. disponíveis em http://www.cev.be/uploads/2013/04/PAVE_Portuguese_translation.pdf e <http://www.eyv2011.eu/>

3 In <http://www.cev.be/about-2/why-volunteering-matters/>

4 In <http://www.cev.be/about-2/why-volunteering-matters/>

5 Como são disso exemplo o Programa Erasmus +, Juventude em Ação e Aprendizagem ao Longo da Vida, o programa Europa para os Cidadãos e mais recentemente o Programa *EU Aid Volunteers*.

p.68); ii) gratuidade, com a existência por vezes de mecanismos de reembolso/compensação de despesas incorridas pelos voluntários no decurso das atividades de voluntariado; iii) baseado na livre escolha dos indivíduos (ONU, 2002, p. 3). Alguns autores acrescentam uma quarta dimensão ao conceito relacionada com a formalização, a necessidade de enquadramento organizacional das atividades desenvolvidas, enquanto outros consideram que esta questão se relaciona com uma categorização do voluntariado e não com a definição do conceito em si (Paine, Hill e Rochester, 2010).

Perspetivas mais atuais entendem que o voluntariado permite o desenvolvimento de relações mutuamente benéficas de troca, considerando a ideia da reciprocidade e assumindo claramente uma dimensão de ganhos, mesmo que intangíveis, por parte dos voluntários que participam em atividades desta natureza (Paine, Hill e Rochester, 2010).

Adicionalmente, identifica-se cada vez mais a tendência de afirmação do voluntariado como uma prática que não deve substituir o trabalho remunerado (Comissão Europeia, 2011; ONU, 2002; GHK, 2010; ILO, 2011; Flanagan e Sadowski, 2011), isto é, não deve ser utilizado em atividades ou serviços que devam ser garantidos através de um serviço de cariz profissional. Os Estados-membro da UE têm revelado crescente preocupação com o fenómeno da “substituição do trabalho remunerado”, defendendo que as atividades de voluntariado devem ser complementares às desenvolvidas por profissionais remunerados (GHK, 2010, p. 136)⁶. A este propósito, alguns autores estabelecem uma conexão com a precarização do mercado laboral de pessoas em situação de desemprego, entendendo que estes se disponibilizam para apoiar as organizações de forma incondicional, as quais muitas vezes não dispõem de recursos financeiros para contratar profissionais e optam pelo trabalho voluntário (Parente, 2013).

Entre as definições comumente reconhecidas, encontra-se a da Comissão Europeia que designa como voluntariado, “(...) todas as formas de actividade voluntária, formal ou informal. (...) O voluntariado é uma viagem de solidariedade e um meio de os indivíduos e as associações identificarem necessidades e problemas humanos, sociais ou ambientais e lhes darem resposta. É muitas vezes praticado em apoio de uma organização sem fins lucrativos ou de uma iniciativa de determinada comunidade” (Comissão Europeia, 2011, p.2).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT) sugere que seja entendido como voluntariado o “trabalho gratuito não obrigatório (...), o tempo que os indivíduos dedicam sem remuneração a atividades realizadas quer através de uma organização ou diretamente a outras pessoas exteriores ao seu agregado familiar” (ILO, 2011, p. 13). Para a OIT, voluntariado é trabalho, na medida em que envolve a realização de atividades que produzem bens ou serviços com considerável potencial para os seus destinatários.

Segundo o Centro Europeu de Voluntariado (CEV), na definição de voluntariado têm cabimento atividades de natureza informal ou

formal, que podem ocorrer em várias áreas temáticas, em tempo parcial ou total, durante dias ou mesmo anos⁷.

O Fórum Europeu da Juventude agrega ainda à definição de voluntariado a necessidade de compromisso de tempo e de energia por parte do voluntário e defende que as atividades de voluntariado são de caráter não lucrativo e desenvolvidas principalmente por organizações não-governamentais (GHK, 2010)⁸.

Penner (2002) defende que voluntariado compreende “comportamentos pró-sociais planeados, de longo termo, em benefício de desconhecidos, e que geralmente acontecem num contexto organizacional”⁹. Desta forma o autor insere o voluntariado num quadro mais lato de comportamentos pró-sociais (ou altruístas) sustentáveis, porque detentor das seguintes características: i) longevidade (comportamento de longo termo); ii) intencional (atividade pensada e planeada); iii) ajuda não obrigatória (como se realiza com desconhecidos, não existe uma sensação de obrigatoriedade pessoal com outrem); iv) contexto organizacional. No estudo conduzido pela consultora GHK (2010) para a Agência Executiva para a Educação, Audiovisual e Cultura da UE, são evidenciados vários exemplos europeus de diferenças no entendimento e definição do conceito de voluntariado. Considera-se interessante salientar os casos da República Checa, França, Alemanha, Luxemburgo e Espanha, tendo em conta as especificidades existentes.

Na República Checa considera-se que as atividades de voluntariado realizadas por uma pessoa devem estar diretamente relacionadas com as suas competências e capacidades, entendendo-se existir dois tipos de voluntariado: mutuamente benéfico e publicamente benéfico¹⁰. A legislação do país apenas se aplica ao segundo tipo, o qual corresponde ao voluntariado formal. Esta distinção e aplicação do enquadramento legal acontece também no caso do Luxemburgo. Em França são igualmente utilizados dois conceitos, “bénévolat” e “volontariat”, no sentido de distinguir entre atividades, no caso do primeiro conceito, em que não existe nem remuneração nem enquadramento estruturado, e atividades realizadas com um grau considerável de formalização e enquadramento institucional, no caso do segundo conceito (GHK, 2010).

Na Alemanha, o setor do voluntariado apresenta-se como bidimensional, com uma vertente tradicional de envolvimento

cívico, relacionado com a pertença a associações, clubes, partidos, entre outras formas organizacionais, e outra relacionada com a concretização de atividades que beneficiam também os próprios voluntários, como sejam movimentos de cariz social, grupos de

7 [In http://www.cev.be/67-legal_status_of_volunteers_country_reports-EN.html](http://www.cev.be/67-legal_status_of_volunteers_country_reports-EN.html)

8 Para uma leitura mais aprofundada sobre o conceito de voluntariado, consultar SERAPIONI, M. (coord.) (2014). *Voluntariado em Portugal. Contextos, atores e práticas*. Fundação Eugénio de Almeida, Évora.

9 Tradução nossa de “(...) Volunteerism involves long-term, planned, prosocial behaviors that benefit strangers, and usually occur in an organizational setting” in PENNER, Louis A. (2002). *Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective*. *Journal of Social Issues*, Vol. 58, No. 3, 2002, pp. 447–467, p.448.

10 Tradução nossa de “mutually beneficial volunteering (...) and publicly beneficial volunteering” in GHK (2010). *Volunteering in the European Union*, Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA), Directorate General Education and Culture (DG EAC), Brussels, p. 51.

6 Na Lei de Bases portuguesa de enquadramento legal do voluntariado (n.º 71/98 de 3 de Novembro) claramente se destaca o princípio da complementaridade como princípio a respeitar nesta área.

cidadãos, campanhas políticas sem enquadramento partidário (GHK, 2010).

No caso de Espanha não são consideradas atividades de voluntariado as que tenham por base relações laborais ou em que exista algum tipo de remuneração. Em alguns contextos é ainda enfatizado que atos espontâneos e de entreajuda não são considerados voluntariado (GHK, 2010).

Em Portugal, o conceito de voluntariado foi regulamentado pela Lei de Bases do enquadramento jurídico do voluntariado, a qual na alínea 1 do artigo 2.º refere: “Voluntariado é o conjunto de acções de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projectos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas”¹¹. Na nossa opinião, a legislação parece restringir a prática do voluntariado a uma dimensão formal (estruturada e enquadrada), realizada de forma regular, o que exclui do âmbito do conceito, conforme a alínea 2 do mesmo artigo, as atuações de carácter isolado ou esporádico. À semelhança de outros países europeus, Portugal também não reconhece como voluntariado as acções que sejam determinadas por relações familiares, de vizinhança ou de amizade¹², ou por relações de conteúdo patrimonial com a organização promotora. É nosso entendimento, no entanto, que a aplicação restritiva da legislação pode retirar legitimidade a uma multiplicidade de práticas cuja riqueza de conteúdo e contributo social não deveriam ser ignorados.

Da mesma forma como acontece em relação ao conceito, na esfera europeia também não existe um quadro legal e normativo claro e harmonizado para os voluntários e para as atividades de voluntariado (Comissão Europeia, 2011), não obstante o facto de vários países estabelecerem políticas e limites para o seu desenvolvimento. Em 2010, apenas oito países, de vinte e sete referenciados, tinham enquadramento legal em voluntariado, não existindo disposições legais sobre os direitos e as responsabilidades dos voluntários (GHK, 2010). No caso português, a legislação nesta área aprofundou bastante esta vertente, bem como a referente às informações a constar de um Programa de Voluntariado que define as condições de exercício das atividades de voluntariado¹³.

CARACTERIZAÇÃO DO VOLUNTARIADO NA UNIÃO EUROPEIA E EM PORTUGAL

A realidade do voluntariado na UE difere bastante entre países, tendo alguns uma longa tradição em voluntariado e um setor bem estruturado e desenvolvido (como é o caso da Holanda ou do Reino Unido), enquanto noutros este é ainda um setor emergente, como acontece na Bulgária, Letónia, Lituânia ou Roménia (GHK, 2010). Desta forma, torna-se evidente a diferença existente entre os indicadores de voluntariado praticado nas denominadas

“sociedades pós-comunistas” e os verificados nos países mais ocidentais e do norte da Europa (GHK, 2010). Nas primeiras existe uma atitude negativa generalizada relativamente ao voluntariado, resultante da associação que os cidadãos fazem com o período comunista, durante o qual as pessoas eram obrigadas a voluntariar-se em organizações controladas pelo estado. Nestes países, impera também a tendência dos cidadãos reconhecerem que o estado deve ter um papel predominante na construção e implementação de respostas aos problemas existentes de carácter social (GHK, 2010), esvaziando o potencial do voluntariado neste âmbito.

De acordo com o Eurobarómetro 75.2, sobre Voluntariado e Solidariedade Intergeracional, 24% da população dos Estados-membros da UE (cerca de 100 milhões de cidadãos) dedica-se a atividades de voluntariado, da qual 11% com carácter regular (TNS Opinion & Social, 2011, p.6). No entanto, a taxa de envolvimento em acções de voluntariado varia consideravelmente entre países da UE, com valores de cerca de 50% da população, no caso da Holanda (57%) ou da Dinamarca (43%); de 15%, abaixo da média europeia, no caso de Espanha e Grécia; ou mesmo de 9%, como é o caso da Polónia, considerado o país com menor índice de voluntariado da UE (TNS Opinion & Social, 2011, p.6).

Em termos sociodemográficos, parece não existir muita variação no que se refere à distribuição por sexo dos voluntários, à sua ocupação profissional ou preferências políticas. No entanto, em termos de qualificações académicas, afigura-se existir uma correlação entre níveis académicos mais elevados e uma tendência para participação em atividades de voluntariado. Também no que se refere à idade dos voluntários, verifica-se um maior grau de participação em voluntariado por parte de jovens e jovens adultos, não obstante se registar um aumento de voluntários seniores em alguns países (GHK, 2010).

Ainda em consonância com o Eurobarómetro 75.2, a maioria dos voluntários europeus desenvolve atividades de voluntariado na área do desporto (24%), da cultura e das artes (20%), na área social (16%) e em organizações religiosas (12%), comparativamente com uma minoria na área da deficiência (6%) ou do ativismo político (5%) (TNS Opinion & Social, 2011, p.9). As tarefas realizadas mais regularmente por voluntários incluem: tarefas administrativas e de apoio; trabalho direto com pessoas; angariação de fundos e advocacia; organização de eventos (GHK, 2010, p.89).

Neste contexto, Portugal classifica-se como um país com uma reduzida taxa de voluntariado, com os dados mais recentes a apontarem para um valor de 11,5% da população, o que corresponde a “(...) cerca de 1 milhão e 40 mil indivíduos da população residente, com 15 ou mais anos, que participou em, pelo menos, uma atividade formal e/ou informal de trabalho voluntário” (INE, 2013, p.1). Este valor representa um retrocesso em relação aos cerca de 19% da população que, segundo Delicado (2002), praticava acções de voluntariado em 1990, demonstrando assim uma quebra significativa desta prática nos últimos 23 anos. Relativamente a estes valores, importa mencionar, no entanto, que as metodologias utilizadas para inquirir a atividades de voluntariado tende a não ser uniforme e muitas vezes fundamenta-se em diferentes

11 In Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro. *Diário da República* n.º 254 – Série I A. Assembleia da República, Lisboa, regulamentada por Decreto-lei n.º 389/99 de 30 de Setembro.

12 *Idem*.

13 *Idem*, artigos 7.º, 8.º e 9.º.

conceitos e tipologias de voluntariado (Salamon et al, 2011¹⁴), colocando em causa a precisão e possibilidade de comparação de dados. Esta dificuldade aplica-se igualmente, na nossa opinião, ao inquérito ao trabalho voluntário realizado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), uma vez que na aferição da taxa de voluntariado não é traçada claramente uma distinção entre atividades de voluntariado de carácter formal ou informal, nem em relação ao grau de compromisso assumido pelos voluntários, o que limita o nível de precisão dos dados e reproduz uma abrangência maior do conceito de voluntariado comparativamente ao que se encontra definido na legislação nacional (a cujo conceito aludimos no ponto anterior deste artigo).

Na perspetiva de Delicado (2002), Portugal reúne um determinado conjunto de características que podem explicar a reduzida taxa de voluntariado, relacionadas nomeadamente com limites ao associativismo e à participação experienciados durante o regime ditatorial; a uma “cultura cívica insipiente”, com baixos níveis de participação eleitoral; a fatores sociodemográficos relacionados com o nível de escolaridade da população portuguesa, entre outros; às características do mercado laboral, com horários prolongados de trabalho e taxa elevada de emprego feminino; à elevada incidência de voluntariado de cariz informal; à estruturação do setor da economia social, com níveis elevados de contratação de profissionais e pouco recurso a voluntários (Delicado, 2002, p.129). Em termos do perfil sociodemográfico dos voluntários em Portugal, a taxa de voluntariado feminina é superior à masculina (12,7% versus 10,3%) e há uma maior prevalência de voluntários nos escalões etários entre os 25 e os 65 anos. A participação no trabalho voluntário está associada ao nível de escolaridade, tendo-se observado que a taxa de voluntariado foi de 21,3% para os indivíduos voluntários com qualificações ao nível do ensino superior. No que se refere à situação perante o emprego, a taxa de voluntariado da população empregada (12,8%) foi muito próxima da população desempregada (13,1%), mas revelou-se inferior nos inativos (9,4%). Em síntese, o INE refere que “(...) nas atividades de trabalho voluntário formal, destacaram-se os indivíduos mais jovens, desempregados e com níveis de escolaridade mais elevados; predominaram as mulheres e os indivíduos solteiros. Nas atividades de trabalho voluntário informal prevaleceram pessoas com mais idade e com níveis de escolaridade mais elevados, verificando-se uma maior proporção de indivíduos desempregados e, também, maior percentagem de mulheres e indivíduos divorciados/separados” (INE, 2013, p.2). Relativamente à distribuição geográfica pelo país, a região Norte concentrava mais de um terço do total de voluntários (34,6%), seguindo-se as regiões de Lisboa (27,4%) e Centro (24,1%). A menor concentração de voluntários verificava-se nas regiões autónomas da Madeira (2%) e Açores (1,7%) (INE, 2013, p.6).

O VOLUNTARIADO COMO CRIADOR DE VALOR SOCIAL E ECONÓMICO

O potencial de criação de valor que encerra o setor do voluntariado, tanto para os voluntários como para os destinatários das ações desenvolvidas (Brown, 1999), tem vindo a ser amplamente evidenciado nos últimos anos. A União Europeia tem focado os seus documentos estratégicos e as suas políticas relativas ao setor em torno do tema e no encorajamento dos Estados-membros a reconhecer o valor gerado pelo voluntariado, nomeadamente na sua vertente económica (GHK, 2010).

Considerando a generalizada escassez de dados mensuráveis sobre voluntariado e as dificuldades inerentes à medição de bens e serviços de natureza não mercantil produzidos por via do voluntariado (Salamon et al, 2011), os principais atores internacionais têm vindo a manifestar uma preocupação crescente com a necessidade de criar condições para uma medição mais eficaz e precisa do valor económico do voluntariado. Para a realização desta medição propõem a criação de contas satélite nacionais para aferição de dados estatísticos que permitam traduzi-lo em valor monetário. Esta preocupação centra-se na necessidade de demonstrar que o custo da implementação de atividades de voluntariado é justificado em razão dos benefícios que gera (Franco, 2012). Considerando a dificuldade de uma medição centrada no impacto social resultante das atividades de voluntariado, como refere Salamon et al, escrutinar o peso económico do voluntariado pode ser uma das formas mais convenientes e úteis de medir a sua contribuição (Salamon et al, 2011).

Neste âmbito, o trabalho desenvolvido pela OIT desde 2007¹⁵ tem sido pioneiro na criação de propostas de medição do trabalho voluntário, ao recomendar a utilização de inquéritos nacionais ao emprego (GHK, 2010). Não obstante o esforço internacional que tem sido realizado na sensibilização dos estados para a importância da existência de dados estatísticos nesta área, a medição do valor económico tem-se centrado quase exclusivamente em dados estatísticos do número de voluntários e do tempo dedicado a atividades de voluntariado. Estes dados são úteis essencialmente para a abordagem de medição de valor denominada “substituição de custos”¹⁶. Esta caracteriza-se pelo cálculo do valor monetário de cada hora de voluntariado com referência ao que custaria substituir o trabalho voluntário por trabalho profissional remunerado (GHK, 2010), não permitindo, no entanto, compreender na sua total dimensão o contributo do voluntariado para a mudança social e para a resolução dos problemas que afetam as sociedades atuais, sendo por conseguinte difícil aferir os seus benefícios ao nível do crescimento económico (Flanagan e Sadowski, 2011).

Nesta área podemos encontrar, no entanto, mais duas abordagens possíveis para a medição do valor económico do voluntariado: “custo de oportunidade” e “benefícios sociais”¹⁷ (Salamon et al,

14 O autor menciona mesmo como, de forma quase caricatural, no Reino Unido, onde existe uma prática extensiva de medição do voluntariado, variavam abruptamente as taxas de voluntariado em anos consecutivos. Para mais informações *vide* Salamon et al et al, 2011, p.219.

15 O qual culminou com a publicação de um manual sobre medição do trabalho voluntário com instruções práticas para os estados sobre a forma de proceder a essa medição, através da criação de contas satélite nacionais para o setor não lucrativo.

16 Tradução nossa de “(...) i.e. replacement cost approach” in GHK (2010). *Volunteering in the European Union*, Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA), Directorate General Education and Culture (DG EAC), Brussels, p.43.

17 Tradução nossa de “(...) opportunity cost, and social benefits approaches”

2011). A preferência por uma das abordagens e a sua adequação aos propósitos de medição comportam determinados desafios, os quais se relacionam, segundo Salamon et al (2011), com quatro aspetos essenciais, nomeadamente:

a definição do conceito de voluntariado, a qual deverá ser precisa e operacional, diminuindo a possibilidade de dúvida sobre o que se entende por atividades de voluntariado;

o foco que guia a medição, o qual pode estar relacionado com os recursos utilizados, neste caso o trabalho voluntário, ou os resultados atingidos, os quais podem ser de diversa natureza;

o método de atribuição de valor, em que deve ser tida em conta a dificuldade inerente ao carácter não mercantil dos bens e serviços produzidos pelo voluntariado.

da unidade de análise definida, quer seja individual (como é atribuído valor pelo voluntário ou beneficiário), organizacional (como a organização valoriza os ganhos do voluntariado em termos de resultados atingidos ou recursos utilizados) ou macroeconómica (nível económico agregado).

Em termos do método de atribuição de valor, a concessão de valores monetários aos resultados das atividades de voluntariado implica o recurso a cálculos baseados nos valores de mercado de bens ou serviços que possam ser equivalentes aos produzidos no quadro das ações de voluntariado (Brown, 1999). Idêntica metodologia pode ser utilizada para conferir um valor monetário ao trabalho voluntário, correspondendo esta abordagem à de “substituição de custos” mencionada acima. Uma alternativa poderá ser a utilização da abordagem “custo de oportunidade”, já referida, em que o cálculo do valor se baseia no que um voluntário custaria no seu local de trabalho caso não estivesse a dedicar-se ao voluntariado.

Esta possibilidade coloca, no entanto, um problema: quando o trabalho desenvolvido em regime de voluntariado não implica que o voluntário detenha conhecimento técnico específico, o “custo de oportunidade” do seu trabalho é elevado, mas o valor de mercado é baixo quando desenvolve uma atividade de voluntariado simples que poderia ser realizada por um trabalhador que recebesse um salário mais baixo (Brown, 1999). Neste âmbito é ainda possível utilizar uma valorização condicionada, em que o valor é definido a partir do que uma pessoa que beneficia do serviço de voluntariado estaria disposta a pagar para obter o mesmo serviço, caso este fosse prestado ao nível do mercado. Esta perspetiva comporta vários constrangimentos, um dos principais refere-se à valorização de atividades de voluntariado em que o destinatário da ação não seja uma pessoa, no caso por exemplo de voluntariado com animais ou a nível ambiental, não podendo por isso ser feito um juízo desta natureza (Brown, 1999).

Neste campo da valorização económica, o Centro Europeu de Voluntariado revela que no Reino Unido o valor económico do voluntariado foi estimado em mais de 65 biliões de euros por ano,

o equivalente a 7,9% do seu Produto Interno Bruto (PIB) (GHK, 2010, p.132). Em Portugal, segundo o INE, “as ações de voluntariado corresponderam a cerca de 4% do total de horas trabalhadas e que o seu valor monetário equivalente correspondeu aproximadamente a 1% do PIB” (INE, 2013, p.1).

OS PRINCIPAIS CONSTRANGIMENTOS E DESAFIOS DO VOLUNTARIADO NA ATUALIDADE

Vários autores identificam desafios para o voluntariado na atualidade, os quais se prendem essencialmente com as seguintes dimensões, sistematizadas pela Comissão Europeia (CE, 2011, p.3): i) ausência de quadros legais enquadramentos claros; ii) ausência de estratégias políticas nacionais de promoção do voluntariado; iii) condicionalismos de natureza financeira; iv) inadequação entre oferta e procura; v) ausência de reconhecimento; vi) escassez de dados e informação sobre voluntariado.

Relativamente à ausência de enquadramento legal, a maioria dos países não dispõe de quadro legal e normativo claro para o voluntariado ou, no caso em que este existe, tem um foco limitado e a sua aplicação dificulta a implementação de ações de voluntariado ou restringe os direitos dos voluntários (GHK, 2010).

Em termos do planeamento, enquadramento e reconhecimento políticos, é cada vez mais importante que sejam definidas estratégias nacionais de voluntariado que abranjam variados aspetos relacionados com o voluntariado, não sendo evidente se o setor do voluntariado tem lugar na agenda política (GHK, 2010). Como defende Roca (2002), o voluntariado exige um compromisso ativo do Estado na construção dos direitos sociais, com todos os dispositivos legais e orçamentais necessários, não devendo ser uma mera empresa prestadora de serviços (Roca, 2002, p.95). Neste campo, as Nações Unidas (ONU) recomendam aos governos, a nível mundial, que aumentem a sensibilização da opinião pública sobre a contribuição vital do voluntariado para o funcionamento social e económico das suas comunidades, através de, particularmente, de atividades de informação e eventos públicos. Simultaneamente, a ONU apela à tomada de medidas públicas que encorajem e facilitem a criação de mecanismos de preparação, formação e reconhecimento dos voluntários, bem como a definição de quadros legais e fiscais mais favoráveis ao voluntariado, nomeadamente para as organizações de base comunitária e promotoras de voluntariado. Por último, a organização defende ainda a inclusão do voluntariado no planeamento público de promoção do desenvolvimento nacional, no sentido de potenciar o reconhecimento do seu papel para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ONU, 2002).

Relacionado com as dificuldades evidenciadas anteriormente, o voluntariado tem enfrentado inúmeros constrangimentos financeiros que comportam consequências graves para o desenvolvimento deste setor. Embora a natureza da prestação dos voluntários seja gratuita, a implementação de atividades de voluntariado não está isenta de custos. Como reconhece a Comissão Europeia, “as organizações baseadas no voluntariado são frequentemente confrontadas com falta de financiamento

in SALAMON et al (2011). *Measuring the economic value of volunteer Work globally: concepts, estimates, and a Roadmap to the future*. Annals of Public and Cooperative Economics Vol. 82 nr. 3, p. 217-252, Blackwell Publishing Ltd, UK, p.221.

sustentável e a concorrência para beneficiar dos fundos disponíveis é feroz” (CE, 2011, p.3). A natureza da maioria dos financiamentos, baseada em projetos, em vez de programas anuais de financiamento que se renovem por igual período, ameaça o funcionamento das organizações de voluntariado, que optam reiteradamente por reorientar a sua missão de acordo com as diretrizes dos financiadores (GHK, 2010).

Verifica-se ainda um hiato e uma inadequação entre a oferta e a procura de voluntários, derivados, por um lado, do desconhecimento generalizado das expectativas dos voluntários, e por outro, da crescente profissionalização do setor e exigência no campo dos perfis de competências dos voluntários e do compromisso requerido pelas organizações, os quais em si representam um desafio em termos da gestão dos voluntários pelas organizações. Com a tendência crescente para uma menor disponibilidade dos voluntários para o estabelecimento de compromissos a longo prazo, mas para breves envolvimento em colaboração, por tarefa e por objetivos, as organizações enfrentam sérias dificuldades no campo da captação de voluntários e na manutenção do seu vínculo. A tendência em alguns países é do recrutamento se direcionar para a população sénior, que apresenta uma maior disponibilidade para vínculos mais comprometidos com as organizações e que representa um enorme potencial numa sociedade em crescente envelhecimento (GHK, 2010).

Não obstante a pressão internacional e a tendência confirmada no sentido do aumento do reconhecimento do voluntariado como propiciador do desenvolvimento de competências e capacidades, é ainda patente a insuficiência de mecanismos de valorização e de reconhecimento a nível nacional, bem como a resistência de algumas organizações relativamente a este reconhecimento. Para o Centro Europeu de Voluntariado, citado por GHK (2011), deve ser conferida especial atenção ao reconhecimento das capacidades e das competências desenvolvidas através de experiências não formais e informais de aprendizagem, como é o caso das atividades de voluntariado, na medida em que tal constitui igualmente uma vigorosa forma de atrair novos voluntários e alterar as perceções menos positivas da opinião pública sobre o voluntariado (GHK, 2010).

Por seu lado, a generalizada ausência de dados de cariz quantitativo e qualitativo sobre voluntariado é entendida a nível internacional como um dos mais sérios constrangimentos do setor do voluntariado. Esta escassez de dados comparáveis, precisos e detalhados, sobre o voluntariado nos Estados-Membros da UE e em outras geografias, limita a identificação de melhores práticas e a possibilidade de análise de realidades e tendências, que por sua vez permitam a elaboração de estratégias e políticas mais eficazes e adequadas (CE, 2011; Szabo, 2011). Na maioria dos países não existe a prática de reporting ou de monitorização nesta área, apesar das organizações promotoras de voluntariado serem encorajadas a manter registos do voluntariado exercido (GHK, 2010). Para Salamon et al, esta escassez de informação tem consequências práticas importantes, nomeadamente, o facto de limitar a visibilidade do setor e, por consequência, a sua credibilidade; impedir um maior reconhecimento do seu valor económico, tendo implicações no apoio político e financeiro que é concedido ao setor; dificultar a avaliação da qualidade da gestão do voluntariado e, por

consequente, limitar a introdução de melhorias e correções e o aumento da eficiência neste campo; impossibilitar as sociedades de potenciar os recursos humanos que se disponibilizam como voluntários, negando-lhes igualmente a possibilidade de serem convenientemente reconhecidos pelo seu contributo; ausência de reconhecimento do impacto social gerado pelas atividades de voluntariado, o que tem consequências igualmente ao nível da promoção do voluntariado (Salamon et al, 2011, p.220).

A profissionalização crescente do setor do voluntariado, já aflorada, relaciona-se frequentemente com a necessidade que as organizações sentem de justificar eventuais financiamentos públicos ou de responder ao exigente papel de prestadores de serviços sociais que têm vindo a assumir, muitas vezes em substituição do estado. Esta profissionalização é evidenciada atualmente pelo aumento da preocupação das organizações com a gestão do voluntariado, bem como com o desenvolvimento de novas soluções de formação e capacitação dos voluntários, ou ainda com a definição de exigentes programas de voluntariado e correspondentes descrições dos perfis dos voluntários, frequentemente requerendo qualificações muito específicas (GHK, 2010, p.162).

Ainda no campo dos desafios do voluntariado, Fresno e Tsolakis, referem ainda ser necessário um maior aprofundamento da reflexão no setor do voluntariado, em torno das seguintes questões: i) as potenciais relações entre voluntariado e emprego, partindo do princípio que o primeiro não deve substituir oportunidades de emprego e considerando o contexto de aumento das necessidades sociais e de elevado índice de desemprego, que podem tornar mais nebulosas as fronteiras entre voluntariado e trabalho remunerado; ii) as diferenças de responsabilidade do setor público e do setor do voluntariado, de modo a não amalgamar os dois papéis e não contribuir para a “instrumentalização pública do voluntariado”, para o cumprimento de funções do Estado (Fresno e Tsolakis, 2011; Szabo, 2011); iii) as mudanças no setor do voluntariado que podem advir das novas tipologias de voluntariado, como sejam o voluntariado digital ou o voluntariado corporativo, que colocam desafios à gestão e às políticas e legislação do voluntariado (Fresno e Tsolakis, 2011).

QUE TENDÊNCIAS PARA O VOLUNTARIADO NO FUTURO?

O contexto atual revela uma fonte de oportunidades na área do voluntariado, designadamente no campo da criação de capital social e no desenvolvimento de competências e capacidades determinantes no caminho para a empregabilidade, tanto dos jovens, como de pessoas com dificuldades de inserção no mercado de trabalho (GHK, 2010, p. 169).

O reconhecimento das competências geradas pelo Voluntariado A União Europeia tem sido uma das principais instituições a impulsionar, ao nível da definição das estratégias – como a Estratégia de Lisboa – e das políticas europeias, o reconhecimento do voluntariado como motor de desenvolvimento de competências e capacidades que podem ser uma mais-valia em termos de empregabilidade, nomeadamente no quadro da aprendizagem ao



António Marto

longo da vida. No Livro Branco sobre a Juventude, “A new impetus for European youth” (2001), citado pela consultora GHK (2010), é reconhecido o papel primordial que as atividades de voluntariado desempenham para o desenvolvimento pessoal e profissional dos voluntários e como resposta para as necessidades dos jovens. A ação “Serviço Voluntário Europeu”, do Programa Erasmus+ da UE, tem sido particularmente importante na promoção do voluntariado internacional entre a juventude europeia, possibilitando uma oportunidade para os jovens desenvolverem experiências e competências noutra país da UE, sendo estas reconhecidas através

da utilização do mecanismo de certificação “Youthpass”¹⁸ (GHK, 2010).

A ênfase colocada no reconhecimento e validação de aprendizagens não formais e informais, decorrentes do voluntariado, tem gerado

18 Para mais informações sobre esta modalidade de reconhecimento de aprendizagens consultar: <https://www.youthpass.eu/pt/youthpass/>

uma profusão de experiências europeias¹⁹, por vezes enquadradas em parcerias transnacionais criadas no seio de projetos, para construção de matrizes de competências nesta área e de mecanismos de reconhecimento e validação dessas competências. Cerca de onze países da União Europeia detêm algum tipo de mecanismo para este fim, sendo que no caso português o Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC) encontra-se bem estabelecido, no entanto não reconhece o voluntariado no sistema nacional, nem no quadro de “aprendizagens prévias”²⁰.

O potencial de aprendizagem de novas competências conferido pela participação em atividades de voluntariado, como sejam competências organizacionais, de liderança, de trabalho em equipa ou outras de aplicação prática (GHK, 2010), é ampliado pela possibilidade destas competências serem transferidas para outras dimensões da vida dos voluntários, pessoais ou profissionais.

Não obstante esta perspetiva, é importante ter em conta que o voluntariado não deve ser reduzido de um fim em si mesmo para um meio, como referem Paine, Hill e Rochester (2010). Conjuntamente, o foco do voluntariado deve permanecer no serviço que é prestado a outrem e nos impactos sociais daí resultantes e não no voluntário em si e nas suas necessidades e expectativas (Paine, Hill e Rochester, 2010).

O VOLUNTARIADO E OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Ao mesmo tempo, o voluntariado desempenha um papel incontornável na promoção da dignidade, da autorealização e do envolvimento dos cidadãos como membros ativos no desenvolvimento da sociedade dos países em vias de desenvolvimento, como acontece no caso do voluntariado internacional ou do voluntariado na área da cooperação para o desenvolvimento.

Atualmente é amplamente reconhecida a função mobilizadora e o potencial impacto do voluntariado na concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)²¹, tendo inclusivamente sido criado recentemente o programa “EU Aid Volunteers”²² e apresentado o “European Solidarity Corps”²³, os quais pretendem promover a solidariedade europeia a nível internacional e o envolvimento de voluntários em ações de cariz humanitário.

19 Para maior aprofundamento da questão, podem ser consultadas, entre outras, as seguintes experiências: <http://vvh.euoinnov.eu/>; <http://www.cm-lisboa.pt/voluntariado2015/mecanismo-de-reconhecimento-das-aprendizagens-decorrentes-do-voluntariado>; <http://www.civcil.eu/>. Também fora do contexto europeu, por exemplo no Canadá, existem experiências interessantes neste âmbito, como seja por exemplo a seguinte ferramenta da organização *Volunteer Canada*: <https://volunteer.ca/content/skills-plus-tools>.

20 Tradução nossa de “(...) prior learning” in GHK. (2010) *Volunteering in the European Union*, Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA), Directorate General Education and Culture (DG EAC), Brussels, p.156.

21 Mais informações sobre a temática e cada um dos ODS em: <http://www.instituto-camoes.pt/cooperacao/17-objetivos-desenvolvimento-sustentavel>

22 Para mais informações vide http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/eu-aid-volunteers_en

23 O Presidente da Comissão Europeia, Jean Claude Juncker, mencionou na sua comunicação sobre o estado da União Europeia a 14 de Setembro de 2016, que seria criado o “Corpo Europeu de Solidariedade. Mais informações vide http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-3062_en.htm

O voluntariado tem um papel de extrema relevância no campo do desenvolvimento sustentável²⁴, na medida em que os voluntários são atores que se envolvem de forma profunda com as comunidades com as quais trabalham, considerando que as suas motivações se direcionam no sentido de contribuir para a construção de sociedades mais inclusivas e coesas e para o intercâmbio de conhecimentos e competências com atores locais em países em desenvolvimento (Haddock e Devereux, 2014; ARC, 2014). Os voluntários internacionais buscam atingir a compreensão mútua e o desenvolvimento de capacidades locais, com base num respeito pelos seus valores, pelo ritmo e natureza das intervenções, permanecendo envolvidos com as comunidades e aí integrados, apesar das dificuldades que enfrentam. Na opinião de Burns et al, uma vez que o voluntariado se baseia essencialmente em práticas de cariz relacional, nas relações de confiança que se estabelecem entre voluntários e beneficiários do seu trabalho, tem um potencial considerável para propiciar abordagens de trabalho centradas nas pessoas, focadas na apropriação das pessoas locais para a construção endógena de mudança (Burns et al, 2015; IVCO, 2013; ARC, 2014; Franco, 2012). Para o autor, os voluntários servem de modelo e inspiram novas formas de pensar e de envolvimento dos atores locais, gerando competências de liderança, de comunicação e de gestão de pessoas que conduzem a soluções que são identificadas localmente e com maior probabilidade de sustentabilidade a longo prazo (Burns et al, 2015; Franco, 2012).

Não obstante este reconhecimento, o voluntariado ainda não foi totalmente assumido na agenda mais global do desenvolvimento, não figurando claramente nos planos para concretização dos ODS, o que em larga medida se deve à ausência generalizada de estudos de impacto e do contributo do voluntariado neste âmbito (Haddock e Peter Devereux, 2014). No entanto, este é o momento para uma reflexão em torno desta questão, por parte dos organismos de voluntariado a nível internacional, para definir a contribuição que pretendem dar e a forma como medirão e reconhecerão esse trabalho²⁵. As Nações Unidas e o Grupo de Trabalho de Voluntariado Pós-2015 identificaram os ODS 16 e 17²⁶, como as mais relevantes para o desenvolvimento de intervenções em voluntariado (Haddock e Peter Devereux, 2014).

Considerando as críticas que têm sido feitas ao modelo de cooperação Norte-Sul, têm surgido novos modelos de voluntariado

24 O Ano Internacional dos Voluntários foi marcado pela adoção, na Assembleia-geral das Nações Unidas, da Resolução 56/38 (<http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2007/N0147881.pdf>), reconhece a importância do voluntariado em áreas como a redução da pobreza, o desenvolvimento sustentável, a saúde e a prevenção de catástrofes (GHK, 2010, p.23).

25 Neste campo, a Cimeira das Nações Unidas sobre os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio, realizada em 2010, marcou uma mudança estratégica no sentido de incluir as organizações de voluntariado, procurando aumentar o seu papel nos esforços de desenvolvimento nacional, bem como na concretização dos ODM. Outros marcos assinalaram de forma distintiva esta mudança de perspetiva, como a 64ª Conferência Anual das ONG e do Departamento de Informação Pública das Nações Unidas, o documento resultante da Cimeira Rio +20, o Relatório Final das consultas realizadas em relação à agenda do desenvolvimento pós 2015, assim como o relatório do Secretário-Geral das Nações Unidas “O Caminho Para a Dignidade até 2030” (Haddock e Peter Devereux, 2014, p. 14).

26 “Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis” – Objetivo 16 – e “Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável” – Objetivo 17 (in <http://www.instituto-camoes.pt/cooperacao/17-objetivos-desenvolvimento-sustentavel>)

internacional como o “Voluntariado Sul-Sul” ou “Voluntariado da Diáspora”²⁷. Este último modelo refere-se à participação em voluntariado de pessoas que sendo migrantes se encontram em países de acolhimento e que optam por realizar ações de voluntariado no seu país de origem, contribuindo significativamente, com conhecimento e experiência dos dois países, e encontrando menos resistência por parte das comunidades locais (Franco, 2012).

Outra tendência que se reconhece nesta área relaciona-se com o recente fenómeno do denominado Volunturismo. Comumente entendido como qualquer atividade em que se combina o turismo com o trabalho de cariz social, desenvolvida em países que não o de origem das pessoas que participam, durante períodos que variam entre alguns dias a um mês (Franco, 2012). Alguns setores entendem o Volunturismo como uma oportunidade de aumentar os rendimentos de comunidades socioeconomicamente mais frágeis, bem como o acesso a recursos humanos e materiais. Contrariamente, outros setores têm apresentado duras críticas a esta atividade, muitas vezes praticada por entidades com fins-lucrativos, por ser planeada de acordo com a conveniência das pessoas que participam e com fatores financeiros e não em respeito às necessidades das comunidades locais onde as ações são implementadas (Franco, 2012).

O VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nos últimos anos houve um crescimento exponencial no número de iniciativas relacionadas com a Responsabilidade Social das Empresas, com manifesta dimensão mediática. Nesta área, o conceito de Voluntariado Corporativo, entendido como “um conjunto de iniciativas realizadas por empresas no âmbito da sua Responsabilidade Social, através da disponibilização das competências e horas de trabalho dos seus colaboradores, em prol da sociedade” (GRACE, 2014, p. 2), tem vindo a desempenhar um papel de destaque.

No contexto internacional, as Nações Unidas reconheceram e incentivaram, aquando da sua 66.ª Assembleia-Geral realizada em 2011, numa resolução que marcou o 10.º aniversário do Ano Internacional dos Voluntários²⁸, a expansão do envolvimento do setor privado (lucrativo) na promoção do voluntariado e em atividades de voluntariado corporativo. Na sequência desta projeção pública foi criada a aliança “Impact 2030”²⁹, conduzida pelo setor empresarial ao nível global, em colaboração com as Nações Unidas, os setores público e da economia social e solidária e a academia, com o objetivo de reforçar a contribuição dos colaboradores voluntários (funcionários de organizações do setor privado e público) na concretização dos ODS.

Entre as motivações das empresas para realizar ações de voluntariado corporativo encontram-se, designadamente, o

fortalecimento das competências³⁰ e dos conhecimentos dos seus colaboradores, a construção de uma boa reputação e de uma marca distintiva, a melhoria da motivação dos colaboradores na empresa (Stuart, 2014), pelo que, para Franco (2012, p. 14), a obtenção de benefícios para a comunidade é muitas vezes encarada como um bónus.

As atividades desenvolvidas neste âmbito são muito diversas, mas maioritariamente relacionam-se com a partilha de competências dos colaboradores (Allen et al, 2011), na área de negócio da empresa ou noutra área correspondente. Estas atividades podem tipificar-se da seguinte forma, segundo Stuart (2014, p. 13): mentoria personalizada de pessoas ou organizações; workshops temáticos; projetos comunitários; apoio a infraestruturas de organizações; dias de voluntariado com a realização de tarefas variadas. Recentemente têm aumentado as ações de voluntariado corporativo de âmbito internacional, uma vez que as empresas se aperceberam do “(...) seu alto potencial de ampliar o impacto positivo que as empresas podem exercer tanto nos problemas locais quanto nos globais” (Allen et al, 2011, p. 58).

O voluntariado tem vindo a ser assumido pelas empresas como um recurso estratégico, existindo um “alinhamento com a cultura, os valores e as prioridades atuais da empresa, utilizando o voluntariado para ajudar a sustentar, administrar e até mesmo alterar esses fundamentos” (Allen et al, 2011, p. 16). Da mesma forma, tem aumentado o reconhecimento, por parte das empresas, em relação à capacidade das Organizações Não Governamentais (ONG) para conduzir o envolvimento empresarial em projetos sociais. Como refere Allen et al, “entende-se agora que as parcerias com ONG oferecem oportunidades para que as empresas alavanquem o compromisso do seu pessoal, dinheiro, habilidades e força de representação para exercer um impacto maior em questões que para elas tem importância” (Allen et al, 2011, p. 29). Como defendem Fresno e Tsolakis (2011), é no entanto importante continuar a aprofundar a reflexão e prática do voluntariado corporativo, de modo a garantir que este não seja instrumentalizado para cumprir objetivos de marketing e publicidade das empresas e que a relação estabelecida entre entidades lucrativas e não lucrativas seja de mútuo respeito, diálogo, equidade, transparência e colaboração. Esta tipologia de voluntariado deve permitir benefícios para ambas as partes envolvidas e deve haver um investimento sério para que os impactos daí decorrentes beneficiem a sociedade como um todo (Fresno e Tsolakis, 2011)³¹.

Em síntese, e recorrendo à opinião de Franco (2012), estas tendências e os constrangimentos evidenciados anteriormente denotam uma transformação no setor do voluntariado com o surgimento de uma propensão para o individualismo. Este evidencia-se com o aumento do estabelecimento de compromissos e vínculos de curto prazo, baseados em objetivos e resultados concretos a realizar, bem como pela orientação para a satisfação de necessidades individuais de

27 Tradução nossa de “(...) South-South Volunteering (...) “(...) diaspora volunteering” in FRANCO, Erika Lopez (2012), Valuing Volunteering – Literature Review, IDS and VSO, UK, p. 10.

28 Mais informações vide http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=%20A/RES/66/67.

29 Para maior aprofundamento sobre o tema consultar <http://www.impact2030.com/>.

30 Segundo Stuart (2014, p. 10) agrupam-se da seguinte forma: Competências de comunicação; Capacidade de capacitação e apoio a outrem; adaptabilidade; competências de negociação e de advocacia.

31 Para aprofundamento da temática da construção de parcerias entre os dois setores na área do voluntariado corporativo consultar: CPV e GRACE (2016) *Guia do Voluntariado Corporativo em Instituições da Economia Social*. CPV e GRACE, Lisboa e Rede EVEN (2015). *EVEN WorkBook* (tradução CPV). CEV, Bruxelas.

quem participa, em detrimento de valores e objetivos coletivos, tornando-se muitas vezes os voluntários em consumidores da própria atividade de voluntariado em que participam (Franco, 2012). Não obstante esta constatação, o desafio que se coloca atualmente às organizações de voluntariado centra-se na adaptação e na definição de respostas a estas mudanças, por exemplo na construção de formas alternativas de participação, em que todo o potencial das novas tendências possa ser proveitoso para o setor do voluntariado e para a sociedade em geral.

Bibliografia

- ALLEN, Kenn et al (2011). Empresas globais no mundo e o trabalho - Relatório Final do Projeto de Pesquisa sobre Voluntariado Empresarial Global. International Association for Volunteer Effort, Brasil.
- Australian Red Cross (ARC) (2014), International volunteering: an investment in development, Australian Government, Australia.
- BROWN, Eleanor. (1999). Assessing the Value of Volunteer Activity. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, vol. 28, no. 1, March 1999 3-17, Sage Publications, Inc., USA.
- BURNS, Danny et al (2015). Valuing Volunteering – The Role of Volunteering in Sustainable Development. IDS and VSO, UK.
- CPV e GRACE (2016) Guia do Voluntariado Corporativo em Instituições da Economia Social. CPV e GRACE, Lisboa.
- COMISSÃO EUROPEIA. (2011). Comunicação sobre as Políticas da UE e o Voluntariado: Reconhecer e Promover as Atividades de Voluntariado Transfronteiras na UE, Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões (Bruxelas, 20.9.2011 COM (2011) 568 final)
- DELICADO, Ana. (2002). Caracterização do Voluntariado Social em Portugal, *Revista Intervenção Social*, n.º 25/26, p. 127-140, Universidade Lusíada, Lisboa.
- FLANAGAN, Tamara and SADOWSKI, Piotr (2011). *Volonteurope Reviews: The Value of Volunteering*. Volonteurope, London, UK.
- FRANCO, Erika Lopez (2012), Valuing Volunteering – Literature Review, IDS and VSO, UK.
- FRESNO, José Manuel y TSOLAKIS, Andreas (2011). Profundizar en el voluntariado: los retos hasta 2020. Plataforma del Voluntariado de España, Madrid.
- GHK (2010). Volunteering in the European Union, Educational, Audiovisual & Culture Executive Agency (EAC-EA), Directorate General Education and Culture (DG EAC), Brussels.
- GRACE (2014). Guia do Voluntário – Voluntariado no contexto da atividade corporativa. GRACE, Lisboa.
- HADDOCK, Megan & DEVEREUX, Peter (2014). Forum Discussion Paper 2015: Documenting the Contribution of Volunteering to the SDGs, International Forum for Volunteering in Development, United Nations, New York.
- HALBA, Bénédicte (2014). Volunteering: from altruism to otherness. In *Traditiones* (3), pp. 67- 83), Paris.
- HARDILL, Irene, BAINES, Sue. (2007) Volunteering for all? Explaining patterns of volunteering, identifying strategies to promote it. *Policy & Politics* 35, p.395-412, July 2007, UK.
- ILO. (2011). Manual on the Measurement of Volunteer Work. Geneva: International Labour Organization, Geneva.
- INE. (2013). Inquérito ao Trabalho Voluntário 2012, Destaque, 18 de abril, Lisboa.
- ONU. (2002). UN General Assembly resolution on Recommendations on support for volunteering, A/RES/56/38. Fifty-sixth session, Item 108 of the Agenda. United Nations, New York.
- PAINE, Angela Ellis, HILL, Mathew and ROCHESTER, Colin (2010). A rose by any other name ...? Revisiting the question: 'what exactly is volunteering. Working paper series: Paper one. Institute for Volunteering Research, UK.
- PARENTE, C. et al. (2013). O Voluntariado no Terceiro Sector Português: uma perspetiva gestonária. Instituto de Sociologia, Universidade do Porto, Porto.
- PENNER, Louis A. (2002). Dispositional and Organizational Influences on Sustained Volunteerism: An Interactionist Perspective. *Journal of Social Issues*, Vol. 58, No. 3, 2002, pp. 447–467.
- Rede EVEN (2015). EVEN WorkBook (tradução CPV). CEV, Bruxelas.
- ROCA, Joaquin Garcia (2002). O Voluntariado na Sociedade de Bem-Estar. *Intervenção Social* n.º 25/26, p.85-100 - Tradução autorizada do artigo "El voluntariado en la sociedad de bienestar", publicado na *Revista Documentación Social* n.º 122 (2001), p. 15-39, editada pela Cáritas Espanhola.
- SALAMON ET AL, Lester M. et al (2011). Measuring the economic value of volunteer Work globally: concepts, estimates, and a Roadmap to the future. *Annals of Public and Cooperative Economics* Vol. 82 nr. 3, p. 217-252, Blackwell Publishing Ltd, UK.
- SERAPIONI, M., FERREIRA, S., & LIMA, T. M. (2014). Voluntariado em Portugal. Contextos, atores e práticas. Fundação Eugénio de Almeida, Évora.
- STUART, Ruth (2014). Volunteering to learn: Employee development through community action - Research report - September 2014. CIPD, UK.
- SZABO, S. (2011). Retos y tendencias del voluntariado en Europa. *Revista Española del Tercer Setor*, n.º18 Mayo-Agosto 2011, p. 167-188. Fundación Luis Vives, Madrid.
- TNS OPINION & SOCIAL (2011). Eurobarometer 75.2 – Volunteering and Intergenerational Solidarity, European Parliament, Brussels.
- Outras referências
- Assembleia-geral das Nações Unidas, da Resolução 56/38 <http://www.unv.org/fileadmin/docdb/pdf/2007/N0147881.pdf>. Acedido no dia 15 de Setembro de 2016.
- Assembleia-Geral das Nações Unidas (2011). Resolução 66/67. http://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=%20A/RES/66/67. Acedido a 15 de Setembro de 2016.
- Câmara Municipal de Lisboa. <http://www.cm-lisboa.pt/voluntariado2015/mecanismo-de-reconhecimento-das-aprendizagens-decorrentes-do-voluntariado>. Acedido no dia 7 de Setembro de 2016.
- Centro Europeu de Voluntariado. http://www.cev.be/uploads/2013/04/PAVE_Portuguese_translation.pdf. Acedido no dia 28 de Julho de 2016.
- Centro Europeu de Voluntariado. http://www.cev.be/67-legal_status_of_volunteers_country_reports-EN.html. Acedido no dia 28 de Julho de 2016.
- Centro Europeu de Voluntariado. <http://www.cev.be/about-2/why-volunteering-matters/>. Acedido no dia 28 de Julho de 2016.
- Comissão Europeia. 15 de Setembro de 2016. European Commission - Fact Sheet - Questions and Answers on the European Solidarity Corps. http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-16-3062_en.htm. Acedido a 20 de Setembro de 2016.
- EU Aid Volunteers. http://ec.europa.eu/echo/what/humanitarian-aid/eu-aid-volunteers_en. Acedido no dia 25 de Agosto de 2016.
- European Year of Volunteering 2011. <http://www.eyv2011.eu/>. Acedido no dia 24 de Agosto de 2016.
- IMPACT 2030. <http://www.impact2030.com/>. Acedido no dia 15 de Setembro de 2016.
- Instituto Camões. <http://www.instituto-camoes.pt/cooperacao/17-objetivos-desenvolvimento-sustentavel>. Acedido no dia 15 de Setembro de 2016.
- International Volunteer Cooperation Organisations (IVCO) International Forum for Volunteering in Development (2013), The Paris Accord on Volunteering for Sustainable Development. <https://www.france-volontaires.org/IMG/pdf/the-paris-accord-en.pdf>. Acedido no dia 08 de Setembro de 2016.
- Projeto CIVCIL. <http://www.civcil.eu/>. Acedido no dia 7 de Setembro de 2016.
- União Europeia. <https://www.youthpass.eu/pt/youthpass/>. Acedido no dia 5 de Setembro de 2016.
- Volunteer Canada. <https://volunteer.ca/content/skills-plus-tools>. Acedido no dia 7 de Setembro de 2016.
- Volunteer Validation Highway. <http://vvh.euroinnov.eu/>. Acedido no dia 7 de Setembro de 2016.
- Decreto-lei n.º 389/99 de 30 de Setembro. Diário da República n.º 229 – Série I A. Ministério do Trabalho e da Solidariedade, Lisboa.
- Lei n.º 71/98 de 3 de Novembro. Diário da República n.º 254 – Série I A. Assembleia da República, Lisboa.

Stalking o reconhecimento de uma “nova” forma de violência

Emanuela Braga



António Marto

INTRODUÇÃO

Apesar de alguns artigos acerca deste fenómeno constatarem que o stalking é um “novo crime” (Sheridan, Blaauw & Davies, 2003), na realidade este consiste num novo conceito para um velho comportamento (Mullen, Pathé & Purcell, 2001). O stalking sempre existiu e esteve presente no seio das relações, dos grupos e das sociedades humanas (Spitzberg & Cupach, 2003). Ao longo dos tempos, as construções sociais acerca do amor romântico e apaixonado, espelhadas na poesia e na música, sugeriam que comportamentos caracterizados pela obsessão e a loucura que impulsionavam a busca de um objeto de amor constituíam atos ironicamente heróicos (Spitzberg & Cupach, 2003; Grangeia & Matos, 2008b; Grangeia & Matos, no prelo).

Não obstante ser ainda um fenómeno emergente, o stalking é considerado um problema social sério, tendo já despertado a atenção e o interesse de diversos públicos, não só no que toca à sua investigação como também nos esforços realizados para torná-lo um comportamento criminalizado. Ilustrativo deste crescente interesse é o facto de, antes dos anos 90, existirem escassas referências ao conceito de stalking em revistas científicas, enquanto em 2000 já existiam cerca de 30 citações empregando esta terminologia (Spitzberg & Cupach, 2003). Paralelamente, uma simples pesquisa na Internet, em motores de busca como o Google, por palavras-chave como “vitimação por stalking” revelou-nos atualmente uma tendência clara de crescimento do número de artigos sobre a temática (Matos e colaboradores, 2012).

No que concerne à sua criminalização, e apesar de ainda não refletir uma atenção global, é igualmente notório o progressivo reconhecimento deste fenómeno como um problema social, sendo crescente o número de países que criaram legislação que penalize esta forma de violência. O stalking foi reconhecido pela primeira vez como crime em 1990 nos E.U.A e, posteriormente, no Canadá, Reino Unido e Austrália (Spitzberg & Cupach, 2003; Grangeia & Matos, no prelo).

O contexto português constitui-se como exemplo desta evolução. Até 2015, o fenómeno de stalking não gozava de reconhecimento legal em Portugal, sendo que o Código Penal vigente apenas criminalizava determinados atos isolados que, tidos como um todo, poderiam integrar-se na panóplia de comportamentos considerados como stalking noutros países (Teibão & Matos, no prelo). No entanto, ao longo da última década, denotou-se um

crescente interesse e atenção dedicada a este problema por parte dos investigadores que, aliado à ratificação da Convenção de Istambul (Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e Combate da Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, ratificada por Portugal a 1 de agosto de 2014) resultou na criminalização desta forma de violência. Assim, o stalking é, atualmente, reconhecido no contexto português como uma forma de vitimação criminal, tendo sido introduzida um aditamento ao Código Penal Português para a criação de um novo tipo de crime de “perseguição” (Artigo 154 - A), que foi integrado na lista de crimes contra a liberdade pessoal, em setembro de 2015.

CONCETUALIZAÇÃO DO FENÓMENO DE STALKING (IN) DEFINIÇÃO DO FENÓMENO DE STALKING

Desde o reconhecimento do stalking como um problema social sério e desde a criação da primeira legislação anti-stalking, introduzida na Califórnia em 1990, o debate em torno da definição de stalking, do seu verdadeiro significado e dos atos que constituem comportamentos de stalking cresceu repentinamente (Jagessar & Sheridan, 2004; Sheridan, Davies & Boon, 2001). De facto, a literatura contempla diversas definições, cada qual com o seu enfoque específico, sendo cada uma, isoladamente, insatisfatória para contemplar a diversidade e pluralidade de experiências subjetivas possíveis acerca desta realidade complexa que é o stalking.

Enquanto umas definições se baseiam no tipo de comportamentos que o stalking inclui e no dano que o mesmo causa nas vítimas, outras fundamentam-se no número de atos necessários para que seja considerado stalking e na intencionalidade do/a stalker. Até mesmo as definições fundamentadas nas questões legais diferem entre si e variam de país para país. De acordo com Sheridan, Blaauw e Davies (2003), enquanto algumas legislações optam por definir o fenómeno com base numa descrição detalhada dos comportamentos que são puníveis, outras optam por fazer referência a termos mais abrangentes. Exemplificativas desta diferença são as definições propostas por países como os E.U.A. e a Austrália. No primeiro, a maioria da legislação recorre a termos mais generalistas, definindo o stalking como “um padrão intencional de perseguição repetida e indesejada que uma pessoa “razoável” consideraria como ameaçador e indutor de medo” (Miller, 2001, cit. Sheridan, Blaauw & Davies, 2003; Spitzberg, 2002; Coelho & Gonçalves, 2007). Por sua vez, no segundo país opta-se por definir o stalking fazendo referência ao tipo de comportamentos que são puníveis, como “seguir uma pessoa, vaguear no exterior da sua residência ou noutro local por ela frequentado”, entre outros (Sheridan, Blaauw & Davies, 2003; Coelho & Gonçalves, 2007). Apesar destas diferenças é possível verificar que as definições legais tendem a partilhar ideias comuns, identificando tipicamente o stalking como a) comportamento intencional b) padrão repetido de comportamentos contra uma ou várias pessoas c) que são indesejados, e d) que causam medo na vítima (Spitzberg & Cupach, 2003; Meloy, 2007; Grangeia & Matos, 2008b). De acordo com estes autores, o stalking consiste, portanto, num padrão de comportamento reiterado ao longo do tempo e não num comportamento ou ação isolada, requerendo, assim, no mínimo a presença de dois atos. Tem uma duração variável, podendo estender-

se de dias (geralmente mais de duas semanas) a anos, durante os quais a vítima é alvo de diversas abordagens (normalmente dez ou mais) (Coelho & Gonçalves, 2007).

A par das definições legais, Spitzberg e Cupach (2003) referem existir uma outra forma de definir o stalking, a definição científica social, sendo ainda possível subdividi-la em duas perspetivas importantes: a clínica e a relacional. Na perspetiva clínica, existe a tendência de definir este fenómeno recorrendo, por um lado, aos paradigmas da doença mental e do distúrbio da personalidade no diagnóstico do/a stalker e, por outro, aos efeitos traumáticos causados nas vítimas. Em contraste, a perspetiva relacional concebe o stalking não como um distúrbio intrínseco ao indivíduo, mas como uma disfunção no processo relacional de cortejamento e na evolução das relações (Spitzberg & Cupach, 2003). Neste sentido, o stalking é concebido mais como um distúrbio na forma como a cultura e a sociedade constrói os rituais de cortejamento e na forma como os indivíduos agem perante estes rituais (Spitzberg, 2002; Carson, 2000; Dunn, 1999; Emerson, Ferris & Gardner, 1998; Sinclair & Frieze, 2000, cit. Spitzberg & Cupach, 2003).

Não obstante todas estas dificuldades conceptuais e a falta de consenso existente em torno do significado deste fenómeno, podemos, de forma geral, definir o stalking como um conjunto de comportamentos de “assédio persistente, pelo qual uma pessoa impõe repetidamente a outras comunicações e/ou contactos não desejados” (Mullen, Pathé & Purcell, 2001; Grangeia & Matos, 2010). Os tipos de comunicação podem incluir o envio de cartas, estabelecimento de contactos telefónicos, envio de e-mails e as formas de contacto podem ser diversas, desde tentativas repetidas de aproximação à pessoa até à sua perseguição e vigilância. Estes comportamentos usualmente induzem medo na vítima e a eles podem estar associados o uso de ameaças e agressões (Mullen et al., 2001; Grangeia & Matos, 2008b, 2010).

FORMAS E DINÂMICAS DE STALKING

O stalking e, mais especificamente, os comportamentos que o constituem são facilmente confundidos com ações “normais” e inofensivas, utilizadas diariamente numa relação ou num processo de cortejamento de um indivíduo, sendo diversas as táticas utilizadas pelo/a stalker e experienciadas pelas vítimas. Spitzberg e Cupach (2007), na sua meta-análise de 175 estudos acerca do stalking, apresentam uma lista de oito categorias de comportamentos que constituem as táticas utilizadas pelo/a stalker:

- Hiper-intimidade: ações típicas de cortejamento (e.g., oferta de favores; demonstrações de afeto com dádiva de flores, presentes), contudo, neste contexto, estas são transferidas para um nível mais excessivo, isto é, são comportamentos vistos como inapropriados de acordo com os protótipos de romance e de paixão;
- Contactos mediados: todas as formas de comunicação estabelecidas através da utilização das tecnologias (e.g., Internet, telemóveis, entre outros), podendo esta forma de stalking ser

também designada por cyberstalking.¹

- **Contactos em interação direta:** conjunto de ações que envolvem contacto próximo ou face-a-face com a vítima, com o intuito de estabelecer uma aproximação da mesma. Esta forma de stalking não inclui apenas comportamentos orientados para o contacto direto com a vítima (e.g., aparecer em locais em que a pessoa se encontra), como também inclui comportamentos orientados para o contacto indireto com o alvo, recorrendo a pessoas que lhe são próximas (e.g., tornar-se próximo/a dos seus amigos, colegas);
- **Vigilância:** estereótipo do stalking e representam a tentativa sistemática de monitorizar e obter informações acerca da vítima, sendo que é uma tática coberta, uma vez que ocorre sem que a vítima tenha conhecimento e autorize;
- **Invasão:** ações que envolvem a violação de fronteiras, não só da privacidade, como também das estabelecidas legalmente (e.g.,

¹ De acordo com Bocij's (2004, *cit.* Mullen, Pathé & Purcell, 2009) *cyberstalking* consiste num conjunto de comportamentos, em que um indivíduo, um grupo de indivíduos ou uma organização utiliza as tecnologias (Internet, telemóvel) para incomodar outro indivíduo, grupo de indivíduos ou uma organização. Estes comportamentos podem incluir ameaças e acusações falsas, danos no computador e nos documentos do mesmo, roubo de identidade, dados e informação, subscrição de serviços para a vítima (s), fazer compras de bens e serviços em nome da vítima (s), enviar ou pôr disponível na internet material hostil, enviar e-mails e mensagens curtas e instantâneas repetidas e não desejadas.

roubo de informação ou objetos pessoais, invasão de propriedade);

- **Assédio e intimidação:** ações agressivas verbais e/ou não-verbais, que têm como propósito aborrecer, irritar e stressar o alvo (e.g., espalhar rumores sobre a vítima, “manchar” a sua reputação, insultá-la, tentar excessivamente o contacto direto com o alvo);
- **Coerção e ameaça:** conjunto de comportamentos utilizadas pelo/a stalker que sugestionam, implícita ou explicitamente, um dano potencial na vítima, podendo corresponder a ameaças a si próprio, ameaças à vida da vítima ou ao atual companheiro da mesma;
- **Agressão física e violência:** ações interpostas com o objetivo de causar dano real (e.g., partir ou danificar objetos pessoais ou propriedade, agredir ou magoar fisicamente, forçar contactos sexuais contra a vontade, tentativa de homicídio ou homicídio.

Esta tipologia possui um amplo alcance sobre as diversas formas de agir do/a stalker, sendo sugerido que podem as categorias ser mutuamente exclusivas, como também pode ser verificado um continuum entre comportamentos de menor gravidade e comportamentos mais graves (Spitzberg, 2002).

Quadro 1. Tipologias de Stalkers

Tipologia	Descrição
Stalker rejeitado	Tem como alvo maioritariamente um/a ex-parceiro/a íntimo, surgindo o stalking num contexto de relação terminada. Este/a stalker tem como objetivo tentar uma reconciliação com o alvo, contudo, por vezes, transmite a ideia de desejar uma vingança pela rejeição que sofreu. Assim, no seu comportamento pode coexistir tanto ações de reconciliação como ações de vingança, criando uma mistura de conciliação e agressão. Neste grupo, os comportamentos de stalking mantêm-se pois, o agressor consegue manter a proximidade da vítima, transparecendo a ideia de que mantém um relacionamento com a mesma. Este tipo de stalker é o que possui menores níveis de doença mental e é o que melhor se conecta com situações anteriores de violência doméstica.
Stalker que procura intimidade	Caracteriza-se por indivíduos que procuram estabelecer uma relação amorosa com o objeto da sua atenção indesejada, acreditando que estão destinados a ter uma relação com o alvo e que o sentimento é recíproco, o que o leva a interpretar, muitas vezes, os sinais de rejeição do alvo como respostas positivas, que fazem manter o seu comportamento. Este tipo de stalking surge num contexto em que o/a stalker vive num ambiente de solidão e isolamento, mantendo-se o stalking pois transmite a aparência, a esperança e o sonho de uma relação, de ser amado. O alvo neste grupo pode ser alguém conhecido ou um estranho, como uma figura pública. Este é o único grupo onde a stalker é predominantemente do sexo feminino, sendo também o grupo onde existe maior proporção de agressores com perturbação mental.
Stalker incompetente	Procura estabelecer uma relação íntima com o alvo, mas, em contraste com o anterior, o/a stalker não se encontra apaixonado pela vítima, desejando apenas estabelecer um contacto ocasional, normalmente com um estranho, com o intuito de ter uma amizade ou uma relação sexual. O stalking surge num contexto de solidão e perda e, apesar de caracterizar-se pela persistência, mesmo perante claros sinais de desinteresse da vítima, este tipo de stalker desiste após alguns dias ou semanas. Contudo, tende a repetir o mesmo comportamento com um novo alvo.
Stalker ressentido	Surge da sensação de injustiça e humilhação, tendo o/a agressor/a como motivação o desejo de vingança, sentindo-se mesmo como o justiceiro que luta contra a opressão e a injustiça. Neste grupo, as vítimas são aquelas que despertam a atenção do/a agressor/a pelos seus comportamentos de injustiça ou por serem vistos como um grupo de opressores. O que mantém a motivação para o stalking neste grupo é o sentimento de poder e controlo que o/a stalker experiencia.
Stalker predador	Tem como objetivo recolher informação e preparar um ataque de natureza sexual à vítima, agindo em segredo. Este tipo de stalker possui distúrbios sexuais e sente satisfação e prazer em deter todo o poder e controlo sobre a vítima, sem que a mesma possa fazer algo para se defender.

Desde cedo, na história do stalking, vários autores concentraram esforços na tentativa de criar sistemas classificatórios dos diversos tipos de stalkers existentes (Mullen, Pathé & Purcell, 2001). E, de facto, muitas têm sido as tipologias criadas e aplicadas, tanto na pesquisa científica como em contexto forense. No entanto, estes sistemas classificatórios diferem entre si, pois enquanto uns criam tipologias que divergem com base nas características intrínsecas ao/à stalker ou à vítima, outras efetuam distinções recorrendo à natureza da relação existente anteriormente entre stalker e vítima (Sheridan, Blaauw & Davies, 2003). De acordo com Mullen, Pathé e Purcell (2009), a maioria das categorias pode ser divididas tendo em conta três fatores: as que classificam recorrendo à existência ou não de doença mental, as que categorizam focando a relação entre vítima e stalker e as que categorizam com base na motivação para o stalking.

Mullen e colaboradores (2000) desenvolveram aquela que pode ser considerada uma das tipologias com um maior potencial compreensivo (Matos et al., 2011). Os autores criaram uma tipologia multi-axial, considerando para a construção desta tipologia três fatores: o contexto do stalking e as motivações do/a stalker, o estado mental do/a stalker e a relação prévia existente entre a vítima e o/a stalker (Sheridan et al., 2003). Desta tipologia surgiram cinco grupos de stalkers: o rejeitado, o que procura intimidade, o incompetente, o ressentido e o predador (ver Quadro 1).

STALKING COMO UM FENÓMENO GLOBAL: EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS |

Não obstante o facto dos diversos estudos realizados na área do stalking adotarem diferentes definições acerca do fenómeno e de recorrerem a amostras diferentes (e.g., celebridades, estudantes, pessoas da comunidade, entre outros), torna-se claro que o stalking constitui-se como um fenómeno que afeta uma grande diversidade de pessoas (Sheridan et al., 2003), sendo, por isso, heterogéneo e transversal.

Quanto aos estudos de prevalência, realizados com a comunidade em geral, destaca-se o estudo realizado nos E.U.A., por Tjaden e Thoennes (1998), tendo sido aplicado o National Violence Against Women (NVAW) Survey a 16.000 cidadãos (8000 mulheres e 8000 homens). Estes autores concluíram que 8-12% de mulheres e 2-4% de homens referem já ter sido vítimas de stalking em algum momento da sua vida. Ainda nos E.U.A., em 2006, foi conduzida a National Crime Victimization Survey – Supplement Victimization Survey (SVS) por Baum, Catalano, Rand e Rose (2009), a cidadãos americanos com idade superior a 18 anos. Neste estudo verificou-se que, nos 12 meses anteriores à investigação, cerca de 5,9 milhões de residentes foram vítimas de stalking, sendo que cerca de metade (46%) das vítimas de stalking experienciaram pelo menos um contacto indesejado por semana e que algumas vítimas reportaram terem sido perseguidas durante meses ou anos, enquanto 11% referiram ter sido perseguidas durante cinco anos ou mais (Baum, Catalano, Rand & Rose, 2009).

Na Europa, salienta-se o British Crime Survey (BCS - 1998) levado a cabo no Reino Unido, por Buud e Mattinson (2000). Esta investigação teve por base uma amostra de cerca de 10.000 cidadãos ingleses, com idade superior a 16 anos, tendo os dados revelado que 11.8% dos inquiridos lembraram ter sido vítima de stalking pelo menos uma vez na sua vida, sendo a percentagem maior para mulheres (16.1%) do que para homens (6.8%). Por outro lado, na Austrália, um estudo realizado pelo Australian Bureau Statistics (1996, cit. Jagessar & Sheridan, 2004) conclui que 15% das mulheres foram vítimas de stalking por parte de um homem em algum momento da sua vida. Ainda na Austrália, Mullen, Pathé e Purcell (2002, cit. Sheridan et al., 2003), realizaram um estudo com uma amostra comunitária de 1844 cidadãos australianos e verificaram que 23.4% dos inquiridos foram vítimas de intrusões repetidas e indutoras de medo durante a sua vida.

Alguns estudos de prevalência, realizados com estudantes universitários, demonstraram, também, surpreendentes taxas de prevalência neste grupo específico da comunidade. Por exemplo, Fremouw, Westrup e Pennypacker (1997, cit. Ravensberg & Miller, 2003), no seu estudo realizado a 318 mulheres e 275 homens estudantes dos E.U.A., concluíram que 30% das mulheres e 17% dos homens experienciaram uma situação de stalking em algum momento da sua vida (Ravensberg & Miller, 2003; Sheridan et al., 2003). Similarmente, num estudo com 60 estudantes do sexo masculino e 93 estudante do sexo feminino, Spitzberg, Nicastro e Cousins (1998, cit. Ravensberg & Miller, 2003) demonstraram que 27% dos estudantes se caracterizam como vítimas de stalking. Ainda uma outra investigação, composta por uma amostra de 147 homens e 190 mulheres estudantes, revelou que 27% dos participantes referiram ter sido vítima de stalking em algum momento da sua vida (Logan, Leukefeld & Walker, 2002, cit. Ravensberg & Miller, 2003). Por sua vez, Fisher, Cullen e Turner (2000) realizaram um estudo com 4446 estudantes universitárias do sexo feminino. Os dados revelaram que cerca 13.1% das inquiridas foram vítimas de stalking desde o início daquele ano letivo, ou seja, 156 em cada 1000 estudantes.

Debruçando-nos sobre a caracterização do/a stalker, os stalkers são na sua maioria do sexo masculino, sendo vários os estudos que corroboram esta ideia. Meloy (1997, cit. Sheridan et al., 2003; Coelho & Gonçalves, 2007), numa revisão de vários estudos concluiu que 72% dos stalkers eram homens, enquanto Spitzberg (2002, cit. Sheridan et al., 2003), numa meta-análise de 47 estudos revelou uma percentagem de 79% de homens stalkers e Budd e Mattinson (2000) demonstraram uma percentagem de 90%. Paralelamente, Baum, Catalano, Rand e Rose (2009) verificaram que os homens reportam serem perseguidos por homens e por mulheres na mesma proporção, sendo que 43% constataram que a stalker era do sexo feminino e 41% referiu que o agressor era também um homem. O/A stalker tende a ser mais velho quando comparado com outros tipos de ofensores, sendo a sua idade compreendida entre os 35 e os 40 anos (Meloy, 1997, cit. Sheridan et al., 2003; Coelho & Gonçalves, 2007). Segundo Baum e colaboradores (2009), os indivíduos tendem a ser vítimas de stalkers que possuem idade similar e, à semelhança de outros tipos de vitimação, tendem a ser vítimas de um/a stalker do mesmo grupo étnico, sendo o stalking, primeiramente, um fenómeno intraracial.

Várias investigações referem que o/a stalker tende a ser solteiro/a ou divorciado/a, na maioria das vezes desempregado/a, com um desenvolvimento intelectual acima da média (e.g., Kamphuis, Emmelkamp, 2000; Kropp, Hart & Lyon, 2002, cit. Rodrigues, 2009). Diversos autores constataam ainda a presença de perturbação mental nos/as stalkers, sendo prevalente a perturbação de personalidade (Mullen, 1999, cit. Sheridan et al., 2003), bem como outras perturbações, como abuso ou dependência de substâncias, distúrbio de humor e esquizofrenia (Meloy, 1999, cit. Sheridan et al., 2003). É igualmente característica deste tipo de ofensores a presença de história criminal (Nicastro et al., 2000; Sheridan et al., 2003; Coelho & Gonçalves, 2007; Baum et al., 2009).

Desta feita, apesar dos estudos indicarem que as vítimas apresentam características bastante diversificadas e transversais, existem grupos particularmente vulneráveis a esta forma de vitimação (Rodrigues, 2009). Assim, relativamente ao sexo da vítima, Sptizberg (2002, cit. Sheridan et al., 2003), numa meta-análise de 103 estudos, mostrou que uma média de 75% das vítimas são do sexo feminino, constituindo este o grupo de maior risco. Segundo Baum e colaboradores (2009), o risco de vitimação de stalking diminui com a idade, sendo que os jovens entre os 18 e os 30 anos de idade

constituem-se como o grupo de maior risco (Hall, 1998; Tjaden & Thoennes, 1998; cit. Sheridan et al., 2003). Em contraste, Budd e Mattinson (2000) concluíram que mulheres entre os 16 e os 19 anos de idade estão em maior risco de serem vítimas de stalking (16.8%) do que mulheres entre os 20 e os 24 anos (7.8%). Relativamente ao estado civil, os indivíduos casados constituem-se como o grupo que possui o menor risco de ser vítima de stalking, sendo o maior risco de vitimação atribuído aos indivíduos solteiros ou que vivem sozinhos (Sheridan et al., 2003; Baum, Catalano, Rand & Rose, 2009; Budd & Mattinson, 2000).

Em suma, depreendemos que o stalking parece ser um fenómeno global, que ocorre em diversos pontos do mundo. E, apesar dos dados de prevalência encontrados em cada estudo serem divergentes ao nível percentual, é consensual entre os estudos a existência de elevadas taxas de prevalência de stalking na comunidade em geral, bem como em grupos específicos, como é o caso dos estudantes. Isto remete-nos para um aspeto fulcral, o da necessidade de intervenção precoce junto dos ofensores, reduzindo assim a probabilidade de reincidência dos mesmos comportamentos no futuro (Purcell, Flower & Mullen, 2009).



É igualmente possível notar a natureza genderizada do stalking (Grangeia & Matos, 2008a, cit. Rodrigues, 2009), sendo possível encontrar a maior prevalência de vitimação deste fenómeno no sexo feminino. Este facto é credibilizado pelas vantagens inerentes às culturas essencialmente patriarcas onde as relações de poder desigual (com controlo da figura masculina sobre a feminina) se vêm validadas (Rodrigues, 2009). Na realidade, existem diversos discursos sociais, enraizados em diversas culturas, que legitimam o uso de violência nas relações de intimidade. De acordo com Ptacke (1998, cit. Matos, 2006), crenças como “algumas condutas da mulher tornam os maus tratos inaceitáveis”, “é fundamental preservar a privacidade das famílias”, “entre marido e mulher ninguém deve ‘meter a colher’”, “a pequena violência é rara e pouco grave” e “a violência só ocorre devido a factores externos (e.g., álcool, doença mental, pobreza)”, presentes nos discursos sociais de diversas culturas, são alguns exemplos do que o autor considera ser “racionalizações socialmente aprovadas acerca da violência” (Ptacke, 1998, p. 151, cit. Matos, 2006). Ainda de acordo com Matos (2006), na própria cultura popular portuguesa podemos encontrar um conjunto de mensagens estereotipadas acerca do género, espelhadas em provérbios como: A casa é das mulheres e a rua é dos homens; Do homem a praça, da mulher a casa; A mulher e o vinho tiram o homem do seu juízo; À mulher casada o marido lhe basta.

STALKING NO CONTEXTO PORTUGUÊS

Ao longo da última década, Portugal demonstrou uma evolução crescente e significativa no reconhecimento do stalking enquanto problema social sério e passível de criminalização. Contudo, contrariamente ao que ocorreu em outros países, em que a perspetiva legal se antecipou à ciência (Matos et al., 2011), no contexto português este fenómeno mereceu atenção, primeiramente, por parte da comunidade científica, precedendo esta as medidas legislativas e as pressões sociais. Assim, foi a partir do meio académico que emergiu o reconhecimento do stalking enquanto forma de vitimação (Matos et al., 2012, cit. Grangeia & Matos, 2010, 2011), despertando, posteriormente, o seu reconhecimento enquanto problema social e legal.

Até ao despertar de plena atenção e interesse para o fenómeno, e ao longo dos primeiros passos dados em termos do seu estudo, em Portugal não existia uma terminologia específica no léxico que correspondesse ao conceito, o que dificultava o estudo do fenómeno, na medida em que a população não possuía uma perceção cabal sobre o seu significado, nem reconhecia muitos dos seus comportamentos enquanto forma de vitimação (Luz, 2012). Paralelamente à ausência de uma terminologia, no contexto português, não existia também uma legislação específica anti-stalking, existindo apenas a possibilidade de enquadramento de alguns dos seus comportamentos e contextos de ocorrência em tipos crimes já existentes. Ou seja, apesar de não existir uma tipologia de crime que contempla-se o stalking enquanto um padrão comportamental criminoso distinto dos demais tipos de crime, era possível encontrar no Código Penal Português tipos penais passíveis de criminalizar alguns dos seus comportamentos (e.g., ameaças – artigo 153.º, violação do domicílio ou perturbação

da vida privada – artigo 192.º, ofensas à integridade física – artigo 143.º, entre outros) e circunstâncias, como quando ocorrido entre parceiros íntimos, estaria contemplado no crime de violência doméstica (artigo 152.º) (Matos et al., 2012; Marchesini, 2015).

O primeiro trabalho científico sobre stalking em Portugal foi publicado em 2007 – “Stalking: outra dimensão da violência conjugal” (Coelho e Gonçalves, 2007) – tendo o mesmo posicionado Portugal no relatório do Modena Group on Stalking, em 2007, como um dos 11 países da União Europeia onde o fenómeno fazia parte do discurso e conhecimento científico. Contudo, a esta altura, não existia qualquer estudo sobre a sua prevalência nem, como já supramencionado, qualquer reconhecimento legal do fenómeno. Assim, desde então, denotou-se um crescente interesse pelo fenómeno de stalking e um esforço significativo pelo seu reconhecimento, tendo o mesmo sido, ao longo dos últimos anos, alvo de um estudo sistemático e aprofundado por parte da comunidade científica (Matos et al., 2011). Esta crescente atenção proporcionou um maior conhecimento do fenómeno no contexto português, no que toca, por exemplo, à sua caracterização, prevalência e impacto na vítima. Neste campo, uma referência nacional é o Grupo de Investigação de Stalking em Portugal (GISP), da Universidade do Minho, que desde 2009/2010 tem procurado inserir esta temática na agenda política, social, científica e criminal (Marchesini, 2015).

Este grupo foi responsável pelo projeto “Stalking em Portugal: Prevalência, Impacto e Intervenção” (PIHM/VG/0090/2008), de onde emergiu um estudo pioneiro no país, que se debruçou sobre a prevalência da vitimação por stalking na população português – “Inquérito Nacional de Vitimação por Stalking (Matos, Grangeia, Ferreira e Azevedo, 2011). Este estudo consistiu em entrevistar 1210 indivíduos, de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 16 anos, a residir em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, tendo por objetivo primordial não só evidenciar a prevalência do stalking em Portugal, como também desocultar o fenómeno, caracterizá-lo, perceber o impacto que tem nas vítimas e conhecer as fontes de apoio a que estas normalmente recorrem (Matos et al., 2011). Quanto à prevalência, os resultados revelaram que 19,5% dos inquiridos foram alvo de stalking pelo menos uma vez na vida e 11% da amostra indicou que estava a ser vítima de stalking aquando da aplicação do inquérito. A prevalência foi superior para o sexo feminino, sendo que 25% das mulheres comparativamente a 13,3% dos homens indicaram ser vítimas de stalking. Relativamente ao perfil, 68% dos stalkers eram do sexo masculino e, no que toca à relação entre stalker e vítima, 40,2% indicou ter sido vítima por um conhecido/a/colega/familiar/ vizinho, 31,6% por parte de parceiros/as ou ex-parceiros/as e apenas 24,8% dos participantes indicaram ter sido vítimas por parte de um/a desconhecido/a. De salientar que, nos casos em que o/a stalker ocorreu por parte de um/a parceiro/a íntimo atual ou passado, 50,7% dos casos ocorreu depois de terminada a relação (Matos et al., 2011; Luz, 2012).

Estes resultados revelaram-se preocupantes e esclarecedores, no sentido em que demonstraram que apesar da “invisibilidade” do fenómeno, o mesmo ocorre no contexto português, em proporções muito semelhantes às registadas noutros países, onde o stalking já possuía enquadramento legal. Este facto, aliado à panóplia de

outros estudos desenvolvidos na área do stalking (e.g., prevalência e estratégias de coping em vítimas de stalking em jovens e adultos e vítimas de violência doméstica; percepções sobre o stalking; cyberstalking; entre outros), resultou em implicações significativas para o reconhecimento do fenómeno.

Assim, a par a atenção científica dada ao fenómeno do stalking, denotou-se, ao longo dos anos, um crescimento exponencial do interesse e atenção sobre o fenómeno por parte de outros intervenientes, o que contribui para o seu reconhecimento social. Por exemplo, um progresso incontornável ocorreu em 2012, com a introdução da palavra stalking no dicionário da língua portuguesa: “qualquer comportamento agressivo e persistente de assédio ou de perseguição obsessiva, por vezes com carácter violento, adotado pelos mais diversos motivos (vingança, ciúme, inveja, etc.), visando controlar e condicionar a vida de alguém” (in Dicionário da Língua Portuguesa, 2003-2016). Também foi possível verificar uma crescente atenção por parte dos média relativamente ao fenómeno de stalking, passando a ser frequentes as peças e notícias realizadas nos mais diversos órgãos de comunicação social, contribuindo para a sensibilização pública.

Em suma, ao longo da última década foi visível denotar, em Portugal, uma evolução significativa desde a invisibilidade do fenómeno do stalking até ao seu pleno reconhecimento enquanto problema social e forma de violência. Este progresso, aliado ao reconhecimento de diplomas internacionais, como a já supramencionada Convenção de Istambul (2011) e a Resolução 1962 (inserida no Relatório da Comissão para a Igualdade e Não Discriminação da Assembleia Parlamentar do Conselho da Europa), bem como a elaboração de pareceres por parte da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, nos quais se espelhava a necessidade de criminalização do fenómeno de stalking, e a criação, em 2014, de três projetos de lei para a sua criminalização, resultou na decisão da criação de um tipo legal específico para os casos de stalking (Marchesini, 2015). Desta feita, a 5 de agosto de 2015, ocorreu a trigésima oitava alteração do Código Penal, o qual, agora, tipifica o crime de “Perseguição” (154.º - A):

“1 Quem, de modo reiterado, perseguir ou assediar outra pessoa, por qualquer meio, direta ou indiretamente, de forma adequada a provocar-lhe medo ou inquietação ou a prejudicar a sua liberdade de determinação, é punido com pena de prisão até 3 anos ou pena de multa, se pena mais grave não lhe couber por força de outra disposição legal.

2 A tentativa é punível.

3 Nos casos previstos no n.º 1, podem ser aplicadas ao arguido as penas acessórias de proibição de contacto com a vítima pelo período de 6 meses a 3 anos e de obrigação de frequência de programas específicos de prevenção de condutas típicas da perseguição.

4 A pena acessória de proibição de contacto com a vítima deve incluir o afastamento da residência ou do local de trabalho desta e o seu cumprimento deve ser fiscalizado por meios técnicos de controlo à distância.

5 O procedimento criminal depende de queixa.”

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O stalking é atualmente reconhecido como uma forma particular de violência interpessoal. Contudo, importa refletir sobre a complexidade e subjetividade deste fenómeno, o que poderá justificar o seu tardio reconhecimento enquanto problema social sério.

O stalking define-se como um padrão de comportamentos de perseguição e assédio persistente, intencional e intrusivo, que se traduz num continuum entre ações rotineiras (e.g., enviar mensagens, telefonar) até condutas manifestamente intimidatórias (e.g., ameaças explícitas). Assim, o seu carácter intimidatório e ameaçador depende da persistência e coocorrência de diversas ações, sendo necessário, para o seu reconhecimento enquanto forma de violência, a contextualização dos mesmos.

Ademais, estes comportamentos, quando isolados, poderão refletir nada mais que a repetição de ações normais e rotineiras, tidas como inócuas, representativas da sociedade patriarcal, onde o homem é muitas vezes tido como um ser proactivo no que respeita ao cortejamento da mulher (Matos et al., 2012). Logo, a legitimação social atribuída a este fenómeno, através da romantização dos comportamentos de stalking, como sendo condutas socialmente aceites e até esperadas num processo de cortejamento e aproximação, dificulta a perceção da sua inaceitabilidade e, por conseguinte, o seu reconhecimento enquanto forma de violência, visto desafiarem crenças e normas culturalmente enraizadas.

Paralelamente a esta legitimação social, o facto do stalking relacionar-se, ou mesmo, inserir-se em outros tipos penais, poderá ter influenciado o seu tardio reconhecimento (Marchesini, 2015). Isto é, anteriormente à sua criminalização, eram apenas considerados os atos que se encontravam tipificados no Código Penal vigente (e.g., ameaças, ofensas à integridade física, etc.), não sendo reconhecida toda a panóplia de ações que caracterizam o fenómeno de stalking. Além disso, a associação do stalking à violência nas relações de intimidade, sendo assim percecionado como uma extensão ou variante da violência conjugal, poderá também ter contribuído para a negligência deste fenómeno, uma vez que não era percecionado como um crime per se (Marchesini, 2015).

Não obstante estes constrangimentos e, apesar de ter avançado a curtos passos, Portugal progrediu no reconhecimento do fenómeno de stalking e, conseqüentemente, caminhou para a sua criminalização. Desta forma, o stalking é hoje reconhecido como uma forma de violência que contempla um espectro diversificado de comportamentos (que podem variar entre ações aparentemente inofensivas até estratégias explicitamente intimidatórias) e que, mesmo não atingindo o extremo mais severo do continuum de comportamentos, as estratégias de vitimação, pela sua natureza crónica e intrusiva, constituem-se como uma verdadeira campanha de assédio, passível de comprometer fortemente o bem-estar e qualidade da vida da vítima (Matos et al., 2012).

Bibliografia

- Baum, K., Catalano, S. & Rand, M. (2009). Stalking Victimization in the United States – National Crime Victimization Survey. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics Special Report.
- Bjorklund, K. (2010). Stalking and violence among Finnish university students. Finland: Institute of Behavioural Sciences, University of Helsinki.
- Braga, E. P. D. (2010). Percepções e experiências de atenção indesejada: Um estudo com a população universitária portuguesa (Tese de mestrado não publicada). Braga: Universidade do Minho.
- Budd, T. & Mattinson, J. (2000). The extent and nature of stalking: Findings from the 1998 British Crime Survey. London: Home Office.
- Caridade, S. (2008). Violência nas relações de intimidade: comportamentos e atitudes dos jovens. Dissertação de candidatura ao grau de Doutor em Psicologia, na especialidade de Psicologia da Justiça. Braga: Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho.
- Coelho, C. & Gonçalves, R. (2007). Stalking: uma outra dimensão da violência conjugal. *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 17 (2), 269-302.
- Dias, A. & Machado, C. (2008). Género e violência conjugal – uma relação cultural. *Análise Psicológica*, 4, 571-586.
- Dressing, H., Kuehner, C. & Gass. (2005). Lifetime prevalence and impact of stalking in a European population: Epidemiological data from a middle-sizes German city. *British Journal of Psychiatry*, 187, 168-172.
- Field, A. (2000). Cluster Analysis. Postgraduat Statistics. From <http://www.google.com>
- Fisher, B., Cullen, F. & Turner, M. (2000). The sexual victimization os college women. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics.
- Grangeia, H. & Matos, M. (no prelo). Da invisibilidade ao reconhecimento do stalking. Braga: Escola de Psicologia, Universidade do Minho.
- Grangeia, H. & Matos, M. (2008b). Stalking: a construção social e científica do fenómeno. Braga: Escola de Psicologia, Universidade do Minho.
- Grangeia, H. Matos, M. (2010). Stalking. Consensos e controvérsias. In C. Machado, *Novas formas de vitimação criminal* (pp.121-166). Braga: Psiquilibrios Edições.
- Jagessar, J. & Sheridan, L. (2004). Stalking perceptions and experiences across two cultures. *Criminal Justice and Behavior*, 31, 97-118.
- Kamphuis, J., Galeazzi, G., De Fazio, L., Emmelkamp, P., Farnham, F., Groenen, A., James, D. & Vervaeke, G. (2005). Stalking – Perceptions Attitudes amongst Helping Professions, An EU Cross-National comparison. *Clinical Psychology and Psychoterapy*, 12, 215-225.
- Luz, N., M. L. (2012). Tipificação do crime de stalking no Código Penal português: introdução ao problema. *Análise e proposta de lei criminalizadora*. Dissertação de mestrado forense: Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa.
- Marchesini, S. (2015). O Stalking nos acórdãos da Relação de Portugal: a compreensão do fenómeno antes da tipificação. *Configurações*, 16, 55-74.
- Matos, M. (2006). Violência nas relações de intimidade: estudo sobre a mudança psicoterapêutica da mulher. Dissertação de candidatura ao grau de Doutor em Psicologia, na especialidade de Psicologia da Justiça. Braga: Instituto de Educação e Psicologia, Universidade do Minho.
- Matos, M., Grangeia, H., Ferreira, C. & Azevedo, V. (2011). Inquérito de vitimação por stalking. *Relatório de Investigação*. Braga: Universidade do Minho.
- Matos, M., Grangeia, H., Ferreira, C. & Azevedo, V. (2011). Stalking: Boas práticas no apoio à vítima. Manual para profissionais. Centro de Investigação em Psicologia (CIPsi/UM): Universidade do Minho.
- Matos, M., Grangeia, H., Ferreira, C. & Azevedo, V. (2012). Stalking in Portugal: facing a remarkable challenge...*Rassegna Italiana di Criminologia*, 3, 188-194
- Matos, M., Grangeia, H., Ferreira, C. & Azevedo, V. (2012). Vitimação por stalking: preditores do medo. *Análise Psicológica*, XXX (1-2), 161-176.
- Meloy, R. (2007). Stalking: the state of the science. *Criminal Behaviour and Mental Health*, 17, 1-7.
- Mohandie, K., Meloy, R., McGowan, M. & Williams, J. (2006). The RECON Typology of Stalking: reliability and validity based upon a large sample of North American stalkers. *J. Forensic Sci.* 51, 147-155.
- Mullen, P., Pathé, M. & Purcell, R. (2001). Stalking: new constructions of human behavior. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 35, 9-16.
- Mullen, P., Pathé, M. & Purcell, R. (2009). Stalkers and their Victims. U.S.A.: Cambridge University Press.
- Nicastro, A., Cousins, A. & Spitzberg, B. (2000). The tactical face of stalking. *Journal of Criminal Justice*, 28, 69-82.
- Phillips, L., Quirk, R., Rosenfeld, B. & O'Connor, M. (2004). It is Stalking? Perceptions os Stalking among college undergraduates. *Criminal Justice and Behavior*, 31, 73-96.
- Purcell, R., Flower, T & Mullen, P. (2009). Adolescent stalking: offence characteristics and effectiveness of intervention orders. Austrália: Australian Institute of Criminology.
- Ravensberg, V. & Miller, C. (2003). Stalking among young adults: a review of the preliminary research. *Agression and Violent Behavior*, 8, 455-469.
- Rodrigues, L. (2009). Stalking: das percepções às práticas dos profissionais de ajuda. Dissertação de candidatura ao grau de Mestre em Psicologia, na especialidade de Psicologia da Justiça. Braga: Escola de Psicologia, Universidade do Minho.
- Sheridan, L., Blaauw, E. & Davies, G. (2003). Stalking: Knowns and Unknowns. *Trauma, Violence & Abuse*, 4, 148-162.
- Sheridan, L., Davies, G. & Boon. (2001). Stalking: Perceptions and Prevalence. *Journal of Interpersonal Violence*, 1, 151-167.
- Sheridan, L., Gillett, R. & Davies, G. (2000). Stalking: Seeking the Victim's Perspective. *Psychology, Crime Law*, 6 (4), 267-280.
- Sheridan, L., Gillett, R. & Davies, G. (2002). Perceptions and Prevalence os Stalking in a male sample. *Psychology, Crime & Law*, 8 (4), 289-310.
- Sheridan, L., Gillett, R., Davies, E. & Patel, D. (2003). "There's no smoke without fire": Are male ex-partners perceived as more "entitled" to stalk than acquaintance or stranger stalkers?. *British Journal of Psychology*, 94, 87-98.
- Spitzberg, B. (2002). The tactical topography of stalking victimization and management. *Trauma, Violence, & Abuse*, 3 (4), 261-288.
- Spitzberg, B. & Cupach, W. (2003). What made pursuit? Obsessive relational intrusion and stalking related phenomena. *Agression and Violent Behavior*, 8, 345-375.
- Spitzberg, B. & Cupach, W. (2007). The state of the art of stalking: Taking stock of the emerging literature. *Agression and Violent Behavior*, 12, 64-86.
- Teibão, M. & Matos, M. (no prelo). Stalking: percepções dos profissionais da Guarda Nacional Republicana.
- Tjaden, P. & Thoennes (1998). Stalking in America: Findings from the National Violence Against Women Survey. Washington, DC: National Institute of Justice and Centres for Disease Control and Prevention.
- Wigman, S. (2009). Male victims of former-intimate stalking: a selected review. *International Journal of Men's Health*, 8, 101-115.

Perceção e valoração do diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes pelos profissionais de enfermagem

Carla Isabel Alves dos Reis Ladeiro*



António Marto

RESUMO

Com este estudo procurou-se conhecer a perceção e valoração dos enfermeiros de um Hospital Pediátrico relativamente ao diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes. Realizou-se um estudo exploratório e descritivo, quantitativo e qualitativo, em que participaram 70 enfermeiros (64 mulheres) selecionados por amostragem não probabilística acidental, entre fevereiro e maio de 2014. Aplicou-se um questionário constituído por questões sociodemográficas e profissionais, cinco questões abertas e a Escala de Crenças sobre Abuso Sexual (Machado, Gonçalves e Matos, 2000). Conclui-se pela constatação surpreendente de algumas falsas crenças e pela deficitária perceção e valoração dos enfermeiros do diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes. São reconhecidas pelos inquiridos dificuldades no reconhecimento e orientação destes casos pela falta de formação e de condições para atuação. É premente a formação dos profissionais, a divulgação de protocolos de atuação com definição de linhas de condutas orientadoras, campanhas de sensibilização e apoio aos profissionais, para uma atuação futura mais eficaz.

Palavras-chave: Abuso Sexual, Crenças, Percepções, Enfermagem.

ABSTRACT

This study aimed to understand the perception and valuing of the nursing staff from a Paediatric Hospital, regarding the diagnosis of child sexual abuse. A descriptive and exploratory study was conducted on 70 nurses (64 women) selected by a non-probabilistic, accidental sampling, comprising the period from February to May, 2014. The questionnaire applied included socio demographic and professional questions, five open questions and the Escala de Crenças sobre Abuso Sexual (Machado, Gonçalves e Matos, 2000).

We conclude by acknowledging a surprising existence of some false beliefs and deficient perception and valuing of the diagnosis of child and adolescent sexual abuse by the nursing staff. Nurses also reveal difficulties in recognising and orientation of these cases, mainly due to the lack of education and ideal conditions to perform. It is mandatory that professionals receive training, the creation of guidelines, awareness campaigns and to support professionals in order to have a more effective performance in the future.

Keywords: Sexual abuse, Beliefs, Perceptions, Nursing.

INTRODUÇÃO

A sexualidade humana deverá ser vivida na sua plenitude, de forma harmoniosa e com autonomia pessoal, expressa através do consentimento. Contudo, e não raras vezes, praticam-se infrações a esta componente tão importante do ser humano, expressas em comportamentos que vão desde o exibicionismo, à pedofilia, ao lenocínio, à agressão, ao abuso sexual, entre outros (Calabuig, 2004).

O abuso sexual em crianças ou adolescentes, segundo alguns autores, traduz-se pelo envolvimento dos mesmos em práticas que visam a “gratificação e satisfação sexual de um adulto ou outra pessoa mais velha e mais forte” (Canha, 2003, p. 34) “numa posição de poder ou autoridade sobre aquele” (Magalhães, 2010, p. 8).

O abuso sexual, além de poder provocar danos físicos mais ou menos graves à criança e adolescente pode também estar na origem de perturbações psicoafectivas que os acompanharão para toda a vida e, em situações mais violentas, poderão inclusivamente ser fatais (Canha, 2003; Habigzang & Caminha, 2004; Pfeifer & Salvagni, 2005). Estes abusos podem revestir características e consequências

diferentes, conforme aconteçam na forma intra ou extra-familiar, como tal, as circunstâncias singulares justificam diferentes graus de dificuldade na sua deteção e diagnóstico, bem como, diferentes formas de intervenção junto das vítimas, dos abusadores e das suas famílias.

Este flagelo é entendido, atualmente, como uma das maiores ameaças ao bem-estar e segurança das crianças e dos adolescentes. No entanto, prevenir e tratar situações desta natureza não constitui tarefa fácil, requerendo um grande esforço e um trabalho coordenado dos diferentes profissionais envolvidos, entendendo-se, assim, necessário questionar o papel do profissional de Enfermagem perante esta problemática.

O enfermeiro, como um profissional possuidor de uma visão holística do ser humano, mais facilmente se sensibilizará acerca da sua responsabilidade na deteção de aspetos determinantes da suspeita de abuso sexual de crianças e de adolescentes, dando suporte ao seu referencial estratégico no cuidado e prevenção.

Neste sentido, o enfermeiro deve adotar uma postura como cidadão e como profissional de saúde com a responsabilidade assim exigida, de forma a contribuir para a luta contra o abuso sexual e promover a assistência à criança e adolescente/família vítimas desta adversidade tendo consciência dos aspetos ético-legais, bem como da dimensão do problema envolvendo todo o contexto económico-socio-cultural em que na maioria das vezes ele se encontra inserido.

Assim, considerou-se pertinente desenvolver este trabalho, cujo objetivo é conhecer a perceção dos profissionais de enfermagem do Hospital Pediátrico de Coimbra relativamente ao diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes e a respetiva valoração, de forma a definir linhas orientadoras a uma atuação futura, com intuito de salvaguardar os direitos das vítimas.

ENQUADRAMENTO

“As crianças são, por natureza seres frágeis, dependentes e indefesos, o que os torna particularmente vulneráveis a todo o tipo de violência, abuso ou exploração” (Canha, 2003, p.17).

Até meados do século XVII, a criança, ocupava um papel muito reduzido, quer na família quer na sociedade, o período de infância era desvalorizado. Só mais tarde, em meados do século XX é que se vem a assistir a transformações importantes a nível da conceção da infância, começando-se, assim, a entender a criança como “(...) um ser social, integrante e parte preciosa da sociedade” (Canha, 2003, p. 22).

Foi em 1989 com a aprovação da “Convenção dos Direitos da Criança”, das Nações Unidas, que se marcou uma viragem histórica neste domínio, tendo um caráter vinculativo para todos os países que a adotaram, defendendo o lema do “interesse superior da criança” (Canha, 2003; Magalhães, 2010).

O fenómeno dos crimes praticados contra menores, e muito concretamente o abuso sexual de crianças e adolescentes, não é de modo algum um tema novo ou recente do ponto de vista existencial, mas sim, um tema que continua, cada vez mais, a ser alvo de debate e preocupação na comunidade científica (Carmo; Alberto e Guerra, 2006).

Assim, em termos científicos considera-se que o abuso sexual em crianças ou adolescentes consiste na existência de uma relação de carácter sexual não consentida, atingida através de intimidação, coação ou violência. É uma ação delinvente e punível legalmente e que possui um grande relevo, a nível social e médico-legal, quer pelas consequências psico-fisiológicas que acarreta, quer pela influência que exerce a nível de medidas jurídicas, de segurança e de proteção à vítima (Calabuig, 2004).

Desta forma, parece importante enquadrar a definição de abuso sexual de crianças reconhecida pelo nosso Código Penal, que o identifica como quaisquer atos sexuais de relevo praticados com menores de 14 anos. Este limite prende-se com a noção de que numa faixa etária inferior, não existe capacidade de autodeterminação quanto ao comportamento sexual, pelo que, mesmo que não haja violência ou coação da vítima, o ato é suscetível de prejudicar o seu desenvolvimento (Machado, 2002).

António Marto



O abuso sexual é um crime multifacetado que pode ocorrer em dois contextos distintos, nomeadamente, em contexto familiar perpetrado por alguém com quem a criança mantém laços consanguíneos ou afetivos e em contextos exteriores ao familiar em que o agressor é estranho ao núcleo familiar (Cunha, 2000; Manita, 2003; Magalhães, 2002). Embora crianças e adolescentes, tanto do sexo masculino quanto do feminino, sejam vítimas de violência sexual nesses dois contextos, sabe-se que meninas se encontram entre as principais vítimas e que a violência ocorre, em sua maioria, no contexto familiar (Habigzang & Caminha, 2004).

Enquanto a maioria dos abusos extrafamiliares podem ocorrer somente uma vez, os intrafamiliares podem estender-se por longos anos, pois a vítima sempre está mais acessível.

Desta forma, e conforme postula Furniss (1993), lidar com abuso sexual, sobretudo intrafamiliar, implica defrontar-se com dinâmicas fortemente fundamentadas em segredos que concorrem para manter a coesão do grupo familiar.

Assim, uma das características do abuso sexual intrafamiliar é o secretismo que o envolve, pois o silêncio pelo “medo”, pela relação de dependência entre os envolvidos, poderá ser considerado um dos maiores, se não mesmo o maior, obstáculo à intervenção (Manita, 2003; Magalhães, 2010).

Além da possibilidade de ocorrer a morte e de se verificarem graves sequelas orgânicas, os problemas psicológicos são, pela sua frequência e pelas suas consequências, devastadores ao longo da vida, como na sua futura família. Importa estar atento no sentido de as prevenir, despistar e tratar da melhor forma (Canha, 2003; Habigzang & Caminha, 2004; Pfeifer & Salvagni, 2005).

Um dos transtornos emocionais que mais se destaca é a depressão, em que a criança e/ou adolescente apresenta atribuições e distorções cognitivas significativas que afetam intensamente a autoestima e o autoconceito, levando-as a sentirem-se desamparados e estigmatizados.

As consequências do abuso sexual são inúmeras, dependendo sempre do tipo de abuso sofrido, da repetição que ocorreu no decorrer da vida da criança e do adolescente, da idade que os abusos foram provocados e da possibilidade de denunciar ou de falar sobre o assunto, além de que cada uma tem uma forma muito peculiar de reagir à situação.

A intervenção em situações ou em contexto de suspeita de abuso sexual na criança e adolescentes exige dos profissionais perspicácia, motivação, mobilização e destreza aliados ao conhecimento desta temática.

Estes casos colocam grandes dificuldades na sua deteção e diagnóstico, pelo tabu social implícito neste tipo de práticas, associado aos sentimentos de vergonha e medo da vítima pela pressão do segredo imposto pelo abusador, dificultando o pedido de ajuda, e nas crianças de pouca idade, que podem interpretar o contacto sexual como uma manifestação afetiva normal. (Magalhães, 2010).

Uma vez que são os enfermeiros os principais responsáveis, não só pela elaboração da triagem, mas também pela implementação e organização dos cuidados às crianças e adolescentes, a preparação teórica, científica e legal destes profissionais é fundamental. Por esta razão, os enfermeiros deverão ter o dever, não apenas de assegurar cuidados de enfermagem seguros e adequados, mas também o de assumir a identificação, recolha e preservação de vestígios com relevância médico-legal. Crê-se que, desta forma, será possível certificar que os direitos das vítimas são salvaguardados (Gomes, 2010).

Atualmente, ainda é muito comum, os enfermeiros e outros profissionais da área da saúde terem dificuldades em identificar e gerir situações de abuso sexual envolvendo crianças e adolescentes. Os sentimentos de incerteza, raiva, ansiedade, e de frustração, que surgem perante estas situações, parecem estar relacionados ao mecanismo de defesa do próprio ser humano, como uma maneira de amortizar seus próprios sofrimentos. Pensa-se que o profissional de enfermagem deve ter conhecimento da problemática acerca do abuso sexual desde sua formação acadêmica, e manter a equipe multiprofissional atualizada através da educação contínua em serviço.

A literatura enfatiza, que estes sentimentos possam estar relacionados com a falta de preparação de alguns profissionais em lidar com seus próprios sentimentos, pois no cuidar à vítima, eles passam por situações emocionais que podem estar vinculados a tabus, preconceitos e até mesmo a atitudes de fuga diante de situações geradoras de stress como estas, assim como a insuficiência de formação pode gerar insegurança durante o seu acolhimento (Coco, Silva e Jahn, 2010).

No entanto, a todos os profissionais que trabalham com crianças e adolescentes exige-se cada vez mais sensibilidade e consciencialização relativamente ao dever de sinalização destes casos logo que deles exista suspeita, face à observação de determinado sintoma ou sinal de alerta ou informação minimamente consistente quanto à possibilidade de se estar perante uma situação de abuso sexual, assim como qualquer outra forma de abuso.

QUESTÃO DE INVESTIGAÇÃO

Qual é a perceção e valoração do diagnóstico de Abuso Sexual em crianças e adolescentes pelos profissionais de Enfermagem”, no Hospital Pediátrico de Coimbra?

METODOLOGIA

Realizou-se um estudo qualitativo e quantitativo de cariz exploratório-descritivo, de amostragem não probabilística, por acessibilidade accidental.

O instrumento de colheita de dados que decorreu desde o início do mês de fevereiro ao final do mês de maio de 2014 teve por base dois

questionários, em que a primeira parte (qualitativa) constitui um questionário de 5 questões abertas e uma fechada, elaborado pela investigadora de acordo com os objetivos do estudo, associado à técnica de análise de conteúdo onde os enfermeiros descrevem opiniões, sentimentos e crenças mais relevantes face ao diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes.

A segunda parte (quantitativa) consiste na aplicação da “Escala de crenças sobre abuso sexual” (ECAS de C. Machado, M. Gonçalves e M. Matos, 2000). Esta escala é constituída por 17 itens, em que cada um é pontuado numa escala de Likert graduada de 1 a 5 pontos, onde 1 corresponde (“discordo totalmente”) e 5 corresponde (“concordo totalmente”). Foi ainda elaborada a reflexão falada destes itens, junto de amostras da população normativa, bem como, com técnicos que trabalham com vítimas de crimes sexuais. Posteriormente, o estudo normativo conduzido com 372 sujeitos, identificou três fatores nas respostas à ECAS: a) a legitimação do abuso pela sedução infantil; b) a sua legitimação pela ausência de violência; e c) a crença de que o abuso não existe quando o ofensor não corresponde a um estereótipo pré-definido. O índice total do questionário constitui uma medida genérica de tolerância/legitimação do abuso sexual, enquanto os totais específicos obtidos em cada fator permitem avaliar as crenças centrais subjacentes a tal legitimação.

No decurso do estudo foram tidas em conta os pressupostos éticos que lhe são inerentes, no que se refere à proteção dos direitos dos participantes e da instituição envolvida.

Assim, foi elaborada uma carta direcionada ao Exmo. Sr. Presidente do Conselho de Administração do Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra, E.P.E., com o objetivo de obter permissão para a realização do estudo, no Hospital Pediátrico de Coimbra ao qual foi dado um parecer favorável.

Para além destes consentimentos, elaborou-se o consentimento informado, onde os participantes envolvidos foram informados do objetivo do estudo e da metodologia para colheita de dados, assim como da sua colaboração voluntária.

De forma a garantir este anonimato e a confidencialidade, foram utilizados códigos de identificação e os dados foram analisados após serem agrupados, o que não permite a identificação dos sujeitos pelas suas respostas.

Os instrumentos de colheita de dados foram distribuídos em cada Serviço, em número igual aos enfermeiros que compõem a equipa, tendo sido deixados num envelope. Os instrumentos preenchidos foram colocados pelo próprio participante na “urna fechada de questionários preenchidos” deixada nos Serviços, para o efeito, não havendo contacto dos mesmos com outras pessoas além do participante e da autora do trabalho.

Os dados obtidos foram analisados com base na análise de conteúdo para a informação qualitativa e o método descritivo simples para a informação quantitativa.

RESULTADOS

Foram distribuídos 120 instrumentos de colheita de dados pelos serviços de internamento do referido Hospital Pediátrico, tendo sido preenchidos 70 (58,0%). Dos enfermeiros que aceitaram participar, 66 (94,3%) são do sexo feminino e 4 (5,7%) do sexo masculino.

Embora o número de questionários recebidos fosse inferior aos entregues (58,0%), considerou-se que com os existentes se ter atingido a saturação da informação uma vez que muitos relatos semelhantes parecem ocorrer repetidamente. O não preenchimento de questionários pelos enfermeiros deve-se a interrupções de trabalho por motivos de férias, atestados médicos, licenças de maternidade e paternidade e a falta disponibilidade. Alguns não responderam a todas as questões, pelo que foram excluídos do estudo.

No questionário de questões abertas, primeiramente agrupou-se questão por questão, seguindo-se a categorização das respostas das cinco questões abertas realizadas aos enfermeiros em que emergiram quatro categorias temáticas relativamente ao fenómeno do “Abuso sexual de crianças e adolescentes”: Significado; Sentimentos; Conhecimento/Formação e Formas de Atuação que foram identificadas, quer pela natureza afetiva das descrições e interpretações quer pela experiência profissional do investigador. Destas categorias, resultou a subdivisão em indicadores, que por sua vez incluem as Unidades Naturais de Significado (UNS) (ou expressões dos enfermeiros).

Inicialmente identificaram-se oito indicadores que resultaram da categorização das respostas dos enfermeiros à questão: “1- O que entende por Abuso Sexual em crianças e adolescentes?” (Significado) nomeadamente: Comportamento desadequado; Manipulação; Prazer sexual; Não respeito da intimidade; Penetração; Prática entre maiores e menores; Prática sexual sem consentimento; e Violação física ou moral.

A segunda categoria refere-se aos sentimentos que os enfermeiros vivenciaram quando se depararam com uma criança ou adolescente vítima de abuso sexual, sendo que vão de encontro à questão “2 - Quais os sentimentos vivenciados aquando do diagnóstico de abuso sexual a crianças e adolescentes?”.

Os sentimentos, todos eles de índole negativa, sendo que os mais descritos foram a revolta (54) e a frustração (21).

A terceira categoria refere-se à perceção geral tida pelos enfermeiros à questão 3 - Que tipo de abuso sexual é que acha que é mais frequente? O intra ou o extra familiar? E qual o sexo mais prevalente?”. Sendo que a maioria dos participantes respondeu que o tipo de abuso mais frequente acontece na esfera intra-familiar (63), e que o sexo mais prevalente é o feminino embora haja opiniões que relatam ser os dois sexos igualmente afetados,

A quarta categoria refere-se à formação e experiência profissional dos enfermeiros relativamente à área o abuso sexual. Em resposta à questão “4 - Sente que possui informação e formação para identificar uma situação de abuso sexual em crianças adolescentes? Como foi adquirida?” resultaram oito indicadores, nomeadamente: licenciatura/outros cursos; auto-formação; experiência

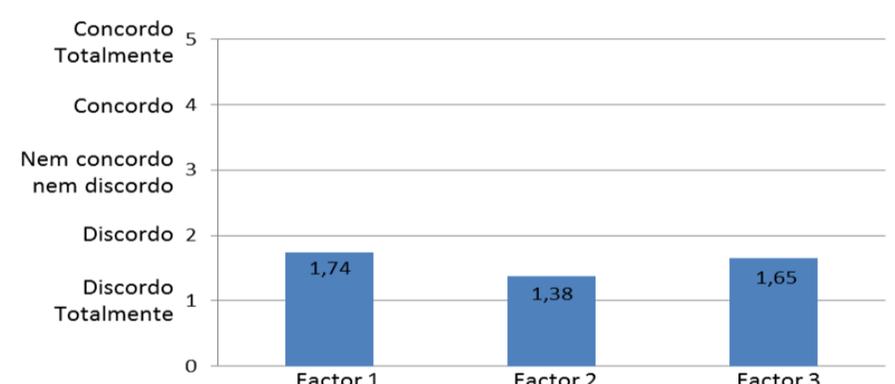
profissional; falta de experiência; sem formação específica; pouca informação/formação; melhorar a formação na área e adquirir mais conhecimentos.

A quinta e última categoria diz respeito à forma como os enfermeiros conduzem o processo relativo à criança/adolescente abusados sexualmente. Desta forma, em resposta à questão “5 - Pela sua experiência, gostaria que me descrevesse como atuaria frente a uma criança ou adolescente vítima de abuso sexual?” foi possível obter sete indicadores, nomeadamente: proporcionar um ambiente calmo/privacidade; avaliação física; colher informação detalhada; estabelecer relação de confiança; encaminhar para entidade competente; envolvimento multiprofissional; dar tempo à pessoa para falar

O questionário qualitativo além das cinco questões de resposta aberta é constituído também por uma sexta, de resposta fechada, cuja pergunta é: “Já contactou profissionalmente com crianças vítimas de abuso sexual?”.

A segunda parte do trabalho, corresponde aos resultados do questionário II referente às respostas tipo Likert das opiniões dos enfermeiros relativamente ao abuso sexual através da Escala de Crenças sobre o Abuso Sexual.

Gráfico 1 - Estatísticas descritivas das opiniões dos enfermeiros relativamente ao abuso sexual de crianças e adolescentes (ECAS).



Quanto às médias dos fatores da Escala de crenças em relação ao abuso sexual, pode observar-se no Gráfico 2 que, no geral, os enfermeiros discordaram das afirmações colocadas, sendo que para o fator 1 (Legitimação do abuso pela sedução infantil) a média é de 1,74, quanto ao fator 2 (Legitimação do abuso pela ausência de violência) é de 1,38 e por fim, o fator 3 (Legitimação do abuso pela normalidade do ofensor) é de 1,65.

Gráfico 2 - Médias dos fatores da Escala de crenças em relação ao abuso sexual (ECAS)

DISCUSSÃO

Da análise interpretativa e descritiva dos resultados conclui-se pela constatação surpreendente de algumas falsas crenças e pela deficitária percepção e valoração dos enfermeiros do diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes.

Os dados obtidos através do questionário de resposta fechada vieram complementar, reforçar e esclarecer os resultados obtidos no primeiro questionário (perguntas abertas) relativamente à percepção dos enfermeiros perante o diagnóstico de abuso sexual em crianças e adolescentes.

Assim, foram identificadas as crenças dos enfermeiros relativamente ao diagnóstico de abuso sexual, mais suscetíveis de serem legitimados. Observou-se uma tendência para discordar das afirmações apresentadas, o que se traduz em valores legitimadores do abuso sexual. Estes resultados seriam já esperados tendo em conta a natureza da profissão. Contudo, contrariando toda a literatura, ainda são prevalentes crenças de pouca legitimação do abuso por parte dos profissionais, nomeadamente, o facto de 11,4% considerarem ser muito raro uma criança ou adolescente ser abusada sexualmente. Também 17,2% dos participantes ao admitirem que a criança pode provocar o abuso através de comportamento sedutor, ou reconhecerem que o abuso só acontece com crianças pequenas, se adolescentes a culpa é destes (11,4%), constituem crenças inaceitáveis. São surpreendentes os resultados desajustados, mas em contrapartida é de salientar os relatos assertivos, ao discordarem de questões como: queixas de abuso sexual serem fantasias das crianças e adolescentes, ser considerado o abuso sexual só quando executado com violência, negarem o abuso relatos tardios e inexistência de penetração.

No que concerne ao significado atribuído, constatou-se que os enfermeiros (12/70) apresentam um conceito redutor de abuso sexual, focando-se essencialmente nos aspetos de caráter íntimo que possam ocasionar consequências físicas, psicológicas ou morais, descuidando as práticas de índole voyeurista, exibicionista bem como sessões de fotografias ou filmes pornográficos ou conversas obscenas, conforme enfatiza a literatura (Machado, 2002; Canha, 2003; Magalhães, 2010).

O estudo mostrou que alguns dos enfermeiros reconhecem que o abuso sexual é um comportamento inadequado por parte de um adulto, em que este utiliza a manipulação como forma de atingir prazer sexual, contrariando dados da literatura que revelam que o abusador pode ser do género masculino ou feminino desde com idade superior à da vítima (Canha, 2003; Magalhães, 2010).

Os relatos dos enfermeiros são pouco congruentes com resposta à pergunta “Já contactou profissionalmente com crianças vítimas de abuso sexual?”. A maioria dos enfermeiros (51 - 73%) respondeu que já tinha contactado com vítimas de abuso sexual, ao passo que 19 enfermeiros (27%) responderam negativamente à questão. O que se depreende que apesar da experiência profissional a percepção relativamente ao diagnóstico de abuso sexual é incompleta.

Relativamente à prevalência do tipo de abuso e do sexo, os dados obtidos mostram haver uma conformidade entre os enfermeiros

ao reconhecerem o abuso sexual intrafamiliar (63/70) e o género feminino (50/70) como os mais prevalentes, ratificando a literatura existente. Mesmo assim, houve algumas opiniões no sentido de acreditar ser o abuso extrafamiliar o mais prevalente.

O sofrimento do enfermeiro ao vislumbrar o futuro da criança vítima de violência foi outro destaque do estudo e de grande relevância na sua dimensão ética na perspectiva do prestador de cuidados. Estes profissionais, apesar de relatarem sentimentos de revolta, repulsa, frustração, tristeza e angústia, e revelarem dificuldade em intervir em situações de abuso sexual, continuam a enfrentar esta realidade. Acredita-se que isso se deva em parte ao desenvolvimento da resiliência que se caracteriza pela capacidade do ser humano responder às contestações da vida quotidiana de forma positiva, apesar das adversidades.

Os resultados do estudo revelaram que os enfermeiros não se sentem preparados no reconhecimento de uma eventual situação de suspeita ou de abuso sexual. Sentem-se pouco confiantes em relação às intervenções que devem adotar para confirmar e encaminhar estes casos.

Apesar da inadequada formação, os enfermeiros enfatizaram a sua preocupação na forma de acolher, escutar e atender as crianças vítimas de abuso sexual, dependendo da sua experiência a capacidade para criar uma relação de ajuda ancorada num clima de empatia e confiança.

Quanto ao tipo de entidade a quem referenciam os casos de abuso sexual, verificou-se que metade dos enfermeiros participantes referem proceder ao encaminhamento destas crianças e adolescentes para a equipa multidisciplinar mais competente nesta área. Desta forma pretendem garantir um diagnóstico mais fidedigno e a orientação do processo legal com intuito de ajudar a criança/adolescente e suas famílias.

CONCLUSÃO

A problemática do abuso sexual de crianças e adolescentes emergiu nos últimos anos, “rompendo” o silêncio social, adquirindo uma crescente visibilidade e provocando simultaneamente um aumento de reprovação e de preocupação com o fenómeno.

Muitas teorias têm emergido para a compreensão da complexidade e dinâmica que envolve o fenómeno do abuso sexual de crianças e adolescentes, sendo um denominador comum a importância crucial dos intervenientes mais diretos nestas situações.

O enfermeiro é um dos profissionais em posição privilegiada relativamente à proteção da criança e um interveniente determinante nesta problemática, desta forma, o presente estudo qualitativo e quantitativo procurou explorar a perceção e valoração dos profissionais de enfermagem do Hospital Pediátrico de Coimbra perante a criança e o adolescente vítimas de abuso sexual.

O presente estudo abordou sucintamente os aspetos centrais do fenómeno e da sua problemática e a intervenção do profissional

de enfermagem em situações de abuso sexual em crianças e adolescentes, realçando alguns aspetos ético-legais.

O elevado predomínio do sexo feminino dos participantes (apenas 5,7% eram do sexo masculino) poderá ter influenciado alguns resultados e o facto de se ter recorrido a uma amostragem não probabilística acidental, não garante que a amostra do estudo seja representativa da população de enfermeiros do H.P.C. Contudo, procurou-se a melhor representatividade possível ao envolver profissionais de vários serviços.

De uma forma geral, os enfermeiros são unânimes nas suas crenças relativamente a este fenómeno. Mas, a semelhança nos resultados em relação à limitada legitimação do abuso sexual de crianças e adolescentes poder-se-á atribuir ao facto destes enfermeiros não serem detentores de formação/informação e sensibilização relativamente a este assunto ou pela carente experiência profissional.

O abuso sexual pode acontecer de forma repetida, durante anos, se não for revelado ou suspeitado, com significantes consequências na vítima. Assim, o diagnóstico precoce assume particular importância. Falhar no seu reconhecimento contribui para a sua continuidade, com grave dano para a criança.

Desta forma, e tendo por base o testemunho de profissionais que lidam com estas situações, torna-se imperioso investir na formação e na sensibilização nesta área específica, não só dos profissionais de saúde mas também da sociedade em geral.

Particularizando para os enfermeiros, e tendo em consideração o papel ativo que devem desempenhar, a formação nesta área deveria ter início no decurso da licenciatura, abordando o tema relativamente ao conceito, ao reconhecimento de sinais, sintomas, ao enquadramento legal, a atitudes orientadoras, nomeadamente quanto à preservação de vestígios.

Durante a construção do referencial teórico, foi encontrada ampla literatura, porém com rara participação de enfermeiros na publicação de artigos e livros ou documentações. Deseja-se despertar e sensibilizar esses profissionais no que tange à necessidade de mobilização contra esse fenómeno, não apenas no acolhimento e na perspectiva do que é possível fazer no campo da assistência à saúde, mas na construção do conhecimento a respeito do tema e na prevenção da violência que é cometida contra crianças e adolescentes sujeitos a maus-tratos

O facto de se abordar o tema numa perspectiva preventiva, além de aumentar as probabilidades de identificação de casos, pode inclusivamente diminuir o medo da vítima em pedir ajuda, auxiliando a pôr um ponto final neste flagelo.

São reconhecidas pelos inquiridos dificuldades no reconhecimento e orientação destes casos pela falta de formação e de condições para atuação. É premente a formação dos profissionais, a divulgação de protocolos de atuação com definição de linhas de condutas orientadoras, campanhas de sensibilização e apoio aos profissionais, para uma atuação futura mais eficaz.

Bibliografia

- Calabui, G. (2004). *Medicina Legal e Toxicologia*. Barcelona: Masson.
- Canha, J. (2003). Criança maltratada. O papel de referência na sua recuperação. Estudo prospectivo de 5 anos. Coimbra: Quarteto. 2ª ed.
- Cocco, M.; Silva, E.B.; Jahn, A.C. (2010). Abordagem dos profissionais de saúde em instituições hospitalares a crianças e adolescentes vítimas de violência. [em linha] Disponível em <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v12i3.7939> [Consult. em 23 mar. 2014].
- Carmo, R.; Alberto, I; Guerra, P. (2006). O abuso sexual de menores: uma conversa sobre justiça entre o direito e a psicologia. Coimbra: Almedina. 2ª ed.
- Cunha, L. (2000). Abuso sexual de menores. *Policia Portuguesa*, 126, pp. 2-9.
- Fürniss, T. (1993). *Abuso Sexual da Criança. Uma abordagem multidisciplinar*. Porto Alegre: Artes médicas.
- Gomes, A. (2010). Enfermagem Forense: Que Realidade? Fórum Enfermagem. [em linha] Disponível http://www.forumenfermagem.org/index.php?option=com_content&view=article&id=3553:enfermagem-forense-que-realidade&catid=214 [Consult. 17 de Junho de 2014].
- Habigzang, L. & Caminha, R. (2004). *Abuso sexual contra crianças e adolescentes: Conceituação e intervenção clínica*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Machado, C.; Gonçalves, M; Matos, M. (2000). Escalas para avaliação do enquadramento cultural da violência contra as mulheres e crianças. Universidade do Minho. Braga.
- Machado, C. (2002). Abuso sexual de crianças. In Machado, C. & Gonçalves, R.A. (Coords.), *Violência e vítimas de crimes, Vol. 2 - Crianças*, (pp. 39-93) Coimbra: Quarteto Editora.
- Magalhães, T. (2002) – *Maus tratos em crianças e jovens – Guia prático para profissionais*. Coimbra: Quarteto.
- Magalhães, T. (2005). *Maus tratos em crianças e jovens*. Coimbra: Quarteto. 4ª ed.
- Magalhães, T. (2010). *Abuso de crianças e jovens. Da suspeita ao diagnóstico*. Porto: Lidel.
- Manita, C. (2003). Quando as portas do medo se abrem ... do impacto psicológico ao(s) testemunho(s) de crianças vítimas de abuso sexual. *Cuidar da Justiça de Crianças e Jovens. A função dos juízes sociais*. Actas de Encontro. Coimbra: Almedina, pp. 230-253)
- Pfeifer, L.; Salvagni, E. (2005). Visão actual do abuso sexual na infância e adolescência. *Jornal de Pediatria* [em linha]. Disponível em <http://www.scielo.br/jped/v81n5s0/v81n5sa10.pdf> [Consult. em 25 de fev. 2013].

A análise de dados não estruturados e o seu papel na sensibilização para o apoio à vítima

Carina Andrade ¹, Maribel Yasmina Santos ²



António Marto

RESUMO

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), para além da missão de apoiar os indivíduos que são vítimas de quaisquer crimes, pretende sensibilizar a população para esta missão e dar a conhecer que estes problemas sociais podem afetar qualquer pessoa, de qualquer estatuto social ou faixa etária. Deste modo, frequentemente a APAV lança campanhas, divulga dados chocantes e estatísticas oficiais sobre vários temas. Com o aumento exponencial da utilização das redes sociais, este trabalho apresenta uma forma alternativa de chegar à população: complementando os dados oficiais com a informação partilhada diariamente pela própria população no Twitter. Esta proposta passa pela recolha em tempo real dos tweets que vão sendo publicados e que estão relacionados com o campo de atuação da APAV (tendo em conta uma série de termos pré-definidos) e, recorrendo a dois dicionários de sentimentos (palavras classificadas como representando um sentimento positivo ou negativo), os tweets são classificados com uma polaridade. Para além disso e apesar dos resultados obtidos poderem ser analisados de diversas formas, a proposta passa pela criação de uma página Web que disponibiliza vários gráficos para análise. Como exemplo desses mesmos gráficos são identificados os termos mais referidos na rede social, que sentimento lhes está geralmente associado e a

localização no mapa de Portugal, das cidades onde existe mais atividade no Twitter no que a este assunto diz respeito.

Palavras-chave: Análise de Sentimentos, Tweets, Text Mining

INTRODUÇÃO

Desde sempre que para se constituir uma opinião sobre determinado assunto existe a tendência de se ter em consideração a opinião de terceiros e, com a expansão da internet, a partilha e análise de opiniões pessoais divulgadas na internet passou a ser uma constante.

Atualmente são os reviews presentes por exemplo em blogs, redes sociais ou canais do Youtube, de indivíduos anónimos que por vontade própria partilham a sua experiência pessoal, que em determinados contextos apoiam as pessoas na tomada de decisão. Contudo, este sistema de aconselhamento por si só não aparenta ser suficiente, essencialmente devido à quantidade de informação disponível na internet. Assim sendo, apesar de teoricamente ser

positivo analisar as opiniões disponibilizadas pelos internautas (sobre qualquer que seja o tema), é impossível conseguir-se uma visão geral do assunto visto que podem existir milhões de opiniões sobre o mesmo tópico. Nesta perspetiva verifica-se ser impossível para os interessados analisar individualmente cada opinião, podendo a amostra selecionada pelos mesmos não se revelar adequada.

Desta forma surge a oportunidade de utilização de técnicas de Text Mining e/ou Análise de Sentimentos de maneira a possibilitar a visão geral (referida acima) sobre determinado assunto. Neste caso em concreto, o objetivo deste trabalho passa por analisar os sentimentos associados às publicações (dados sem estrutura – frases/opiniões pessoais) existentes na rede social Twitter (os tweets) e perceber assim, de entre um conjunto de termos diretamente relacionados com o âmbito de atuação da APAV, quais os mais mencionados, que sentimentos lhes estão associados e outros conjuntos de análises.

Este documento encontra-se organizado em oito principais secções: a introdução ao trabalho (secção 1), a apresentação dos trabalhos relacionados (secção 2), a explicação das características dos dados e arquitetura tecnológica proposta (secção 3), a exposição dos procedimentos definidos para o tratamento de dados (secção 4), bem como a explicação da técnica de Análise de Sentimentos utilizada (secção 0) e os resultados obtidos e conclusões (secção 7 e 8 respetivamente).

TRABALHO RELACIONADO

Os termos Sentiment Analysis e Opinion Mining são explorados por Liu (2012) como representando o mesmo campo de estudo considerando que, independentemente de se mencionar um ou outro termo, se pretende referenciar o estudo das opiniões que expressam um sentimento, quer ele seja positivo ou negativo. Por outro lado, Pang & Lee (2008) referem os dois termos como sendo do mesmo campo de estudo mas podendo ser considerados uma subárea da análise da subjetividade.

Neste contexto, existem diversas publicações com variados objetivos, destacando-se algumas de seguida:

- Segundo o trabalho de Asur & Huberman (2010), através da análise dos tweets que vão sendo gerados consegue perceber-se os efeitos que os mesmos terão no mundo real. No caso específico deste trabalho, pela análise dos dados do Twitter relacionados com as estreias de filmes, os autores conseguem um modelo que prevê as receitas de bilheteira desses mesmos filmes: durante três meses os autores recolheram tweets relacionados com vinte e quatro filmes diferentes, recorrendo à pesquisa dos mesmos por palavras relacionadas com os seus títulos. Os autores não colocaram de parte o facto de antes das estreias, as próprias produtoras fazerem campanhas de marketing com lançamento de vídeos, fotografias ou mesmo declarações de atores considerando que estas campanhas de marketing provocam também um aumento dos retweets, ou seja, partilhas dos tweets publicitários. No que respeita à análise de sentimentos

dos tweets recolhidos, Asur & Huberman (2010) utilizaram dois pontos de comparação de forma a perceber o sucesso ou insucesso do filme: os valores da polaridade (relação entre os tweets positivos ou negativos de determinado filme), e a subjetividade associada aos tweets (relação entre os tweets classificados como positivos ou negativos e os que foram classificados como neutros, isto é, sem sentimento explícito associado ao mesmo). A análise destes valores levou os autores a concluir que tendencialmente, a subjetividade associada aos filmes aumenta depois da estreia do mesmo, devido à formação de uma opinião mais sólida por parte dos espectadores depois de assistir aos filmes e, conseqüentemente, classificando-os mais facilmente com sentimentos positivos ou negativos (sucesso ou insucesso do filme).

- Gebremeskel (2011) apresenta outra perspetiva da utilização dos tweets para análise: as notícias. O autor recolheu, recorrendo a APIs, dois conjuntos de dados diferentes: os neutros (sem qualquer tipo de sentimento associado ao tweets sendo essencialmente recolhidos de agências de notícias) e os dados subjetivos (tweets com sentimento positivo, negativo ou ambos) apoiados por dois conjuntos de emoticons positivos e negativos (sequência de caracteres que formam ícones refletindo o estado psicológico de quem os usa). Este último dataset foi explorado de forma a ser dividido por idiomas, isto é, dos dados recolhidos definiu um conjunto de dados de tweets escritos em inglês e outro com os tweets escritos noutra qualquer idioma. Partindo dos dados recolhidos, o autor testou unsupervised approach e supervised approaches: abordagem baseada em palavras-chave (utilizando um dicionário de palavras positivas e outro de palavras negativas, foram contadas as palavras positivas e negativas em cada tweets e esse valor definia a positividade ou negatividade do mesmo) e algoritmos de machine-learning (como o Naive Bayes) concluindo o autor que esta última abordagem supera a primeira mencionada.
- Num outro trabalho os autores debruçaram-se sobre a capacidade de perceber informação implícita em linguagem informal (e por vezes criativa) utilizada frequentemente em redes sociais e blogs. Para tal, Kouloumpis, Wilson & Moore (2011) utilizaram três datasets diferentes: o primeiro, um conjunto de tweets com Hashtags - tweets recolhidos do Edinburgh Twitter Corpus; o segundo dataset, tweets com emoticons positivos ou negativos (descartando os que contêm ambos); por último, o terceiro conjunto de dados utilizado, denominado de iSieve com aproximadamente 4000 tweets. Os dados recolhidos foram tratados tendo em conta três objetivos: identificar emoticons e abreviaturas (substituindo estas últimas pelo seu significado), identificar intensificadores de sentimentos (utilização de Caps Lock por exemplo) e por último, identificar termos especiais do Twitter: Hashtags, identificadores de utilizadores ou URLs. Conjugando os três objetivos, os autores conseguiram concluir que para a análise de publicações no Twitter o mais útil (e que revela melhores resultados) passa pela utilização de dicionários em conjunto com a análise de características típicas de escrita em redes sociais (abreviaturas, emoticons e presença de intensificadores em palavras).

- Kumari, Singh, More, Talpade & Pathak (2015) analisaram também no seu trabalho os sentimentos associados ao tweets: a recolha de dados foi efetuada recorrendo a streaming sem ter sido aplicada nenhuma restrição (geográfica ou de idioma). Posteriormente, os tweets recolhidos foram traduzidos para inglês recorrendo ao Google Translate e pré-classificados um conjunto de tweets como positivos, negativos ou neutros de forma a serem utilizados para a classificação do conjunto de teste recorrendo ao Naive Bayes. Os resultados obtidos demonstram, segundo os autores, que este método de classificação teve uma boa performance no que diz respeito à classificação dos tweets consoante a sua polaridade.

CARACTERÍSTICAS DOS DADOS E DA ARQUITETURA PROPOSTA

O Twitter é considerado uma das maiores redes sociais e com maior potencial para a partilha e criação de informação viral na internet. O funcionamento desta rede social é relativamente simples:

- Existem utilizadores que fazem publicações sobre assuntos que achem interessantes – os tweets;
- Esses tweets podem ser partilhados por outros utilizadores, seguidores ou não do autor. Quando isso acontece a partilha é classificada como um retweet;
- É possível dirigir mensagens a outros utilizadores: por forma a perceber-se que o conteúdo do tweet é direcionado a alguém específico basta identificar o utilizador usando o seu nome de utilizador (exemplo: @Carina);
- É possível classificar os tweets como favoritos bastando para isso clicar no símbolo representado por uma estrela presente em cada tweet.

Assim sendo, utilizando a rede social Twitter e os dados nela partilhados, pretende-se perceber o que mais se discute na rede social em Portugal no âmbito de atuação da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima e que sentimento lhe está associado.

Para tal, procedeu-se à recolha de um conjunto de palavras e expressões identificadas como reflexo do âmbito de atuação da APAV. Esses termos ou expressões foram selecionados a partir de uma análise do Relatório Anual de 2014 de Estatísticas da APAV (APAV, 2015) estando os mesmos termos presentes na Tabela 1. Tendo em conta que a rede social é conhecida também pela grande utilização de hashtags, para além dos termos recolhidos do Relatório, foram pesquisados tweets que contivessem as hashtags de algumas das palavras mais relevantes anteriormente identificadas, encontrando-se as mesmas no final da Tabela 1.

Palavras para Pesquisa	Expressões para Pesquisa
APAV	associação portuguesa de apoio à vítima
violência	gabinete de apoio à vítima
vítima	casa de abrigo
homicídio	centro de acolhimento e proteção
ameaça	linha de apoio à vítima
coação	comissão de proteção de crianças e jovens
sequestro	apoio à vítima
rapto	ofensa à integridade física
violação	violência doméstica
lenocínio	maus tratos
difamação	tráfico de pessoas
injúrias	exploração sexual
escravidão	exploração no trabalho
cibercrime	assédio sexual
stalking	abuso sexual de menores
bullying	coação sexual
#apav	violação de domicílio
#violência	gravações e fotografias ilícitas
#bullying	violação de correspondência
#stalking	crimes contra honra
#vítima	subtração de menor
#violação	homicídio por negligência
	discriminação racial
	discriminação sexual
	discriminação religiosa

Tabela 1 - Termos de pesquisa utilizados

A recolha dos dados do Twitter foi efetuada em streaming (tempo real), isto é, definindo uma conta de Twitter como conta de programador é possível então recolher dados associados a parte dos tweets que estão a ser publicados no momento. Para tal, foi codificado em linguagem de programação Java (Java Platform, 2015), recorrendo ao auxílio da API do Twitter (“The Streaming APIs”, 2015), o código necessário para a recolha de dados. Esse código tem como função estar “atento” às publicações no Twitter e, quando é publicado um tweet escrito em Língua Portuguesa, caso o mesmo contenha alguma das palavras ou expressões que foram definidas na Tabela 1, esse tweet e uma série de variáveis associadas ao mesmo, são recolhidos. Depois de tratados serão armazenados numa Base de Dados (BD). A Figura 1 apresenta três trechos de código utilizados para a recolha de dados do Twitter conforme foi explicado anteriormente:

1. Acesso à conta de programador do Twitter;
2. Definição dos termos de pesquisa e do idioma do tweet;
3. Recolha dos dados associados a cada tweet.

Neste terceiro ponto (“Recolha dos dados associados a cada tweet”) foram guardadas apenas as variáveis que se considerou poderem vir a ser relevantes para a posterior análise de dados. Assim sendo, cada uma delas (presentes na Figura 1) é explicada na Tabela 2 apresentando o nome do campo da Base de Dados a que ficará associada no futuro.

```
//Acesso à conta de programador do Twitter
ConfigurationBuilder cb = new ConfigurationBuilder();
cb.setDebugEnabled(true)
    .setOAuthConsumerKey("H7NrQ6oNTFqRkQzouaFXsqrh")
    .setOAuthConsumerSecret("GLLwxatqGTNDvvnN9CKEhB9grC3hER0AmlSVSDp3gObolgyey7")
    .setOAuthAccessToken("3221098953-z2Wx2bvoJfRIIOegOBgwseqEHAstg6OuQR9vnZ")
    .setOAuthAccessTokenSecret("isyT3cPQBpgnUVGG4JhQpOOC0i3iLguKU6T7vULN7JSCB");

//Definição dos termos de pesquisa;
//Definição idioma dos tweets a recolher;
String[] termsToFollow = {"APAV", "associação portuguesa de apoio à vítima" +
    "gabinete de apoio à vítima", "casa de abrigo", "centro de acolhimento e proteção" +
    "linha de apoio à vítima", "maus tratos", "ameaça", "coação", "sequestro" +
    "tráfico de pessoas", "exploração sexual", "exploração no trabalho", "rapto" +
    "violação", "assédio sexual", "lenocínio", "abuso sexual de menores" +
    "coação sexual", "difamação", "injúrias", "violação de domicílio" +
    "gravações e fotografias ilícitas", "violação de correspondência" +
    "crimes contra honra", "subtração de menor", "homicídio por negligência" +
    "escravidão", "discriminação racial", "discriminação sexual" +
    "discriminação religiosa", "cibercrime", "stalking", "bullying", "#apav" +
    "#violência", "#bullying", "#stalking", "#vitima", "#violação"};
String[] language = {"pt"};

//Recolha das variáveis associadas aos tweets;
//Variáveis consideradas relevantes para a análise;
ArrayList<String> dados = new ArrayList<>();
dados.add(status.getText());
dados.add(status.getFavoriteCount() + "");
dados.add(status.getRetweetCount() + "");
dados.add(status.isFavorited() + "");
dados.add(status.isRetweeted() + "");
dados.add(status.isRetweet() + "");
dados.add(status.getCreatedAt().toString());
dados.add(status.getGeoLocation() + "");
dados.add(status.getUser().getName());
dados.add(status.getUser().getLocation());
dados.add(status.getUser().getTimeZone());
dados.add(status.getUser().getLang());
```

Figura 1 – Trechos de Código Exemplo da Recolha de Dados do Twitter

Função da API do Twitter	O que representa?	Tipo de conteúdo	Nome do campo na BD	Exemplo de dados recolhidos
getText()	Tweet	Texto	Tweet	"Ameaças feitas durante uma vigília que se..."
getFavoriteCount()	Nº de favoritos que o tweet tem associado	Número inteiro	NFavoritos	"0"
getRetweetCount()	Nº de retweets que o tweet tem associado	Número inteiro	NRetweets	"0"
isFavorited()	Algum utilizador classificou o tweet como favorito?	Verdadeiro ou Falso	EFavorito	"False"
isRetweeted()	Algum utilizador fez retweet deste tweet?	Verdadeiro ou Falso	ERetweetado	"False"
isRetweet()	É um retweet de outro tweet?	Verdadeiro ou Falso	ERetweet	"False"
getCreateAt()	Data e hora em que o tweet foi publicado	Texto	Dividido aquando da transformação de dados em dois campos: Data e Hora	"Wed Jun 17 19:02:25 BST 2015"
getGeoLocation()	Coordenadas do local em que se encontrava o dispositivo aquando da publicação do tweet	Texto	Dividido aquando da transformação de dados em dois campos: Latitude e Longitude	(valor nulo)
getUser().getName()	Nome do utilizador que fez a publicação do tweet	Texto	Utilizador_ Nome	(valor a não divulgar)
getUser().getLocation()	Cidade e/ou País definido pelo utilizador como sendo a sua residência.	Texto	Utilizador_ Localizacao	"Braga"
getUser().getTimeZone()	TimeZone associada à localização do utilizador	Texto	Utilizador_ TimeZone	"Lisbon"
getUser().getLang()	Idioma associado ao utilizador	Texto	Utilizador_ Idioma	"Pt"

Tabela 2 - Explicação dos dados recolhidos

No que diz respeito à arquitetura tecnológica usada para a prova de conceito (Figura 2), conforme já mencionado, a linguagem Java foi utilizada para recolher, transformar e atribuir polaridades aos tweets. O fluxo 1 da figura representa isso mesmo: a recolha dos dados em streaming (tempo real), recorrendo à API Twitter4j, e respetiva transformação e atribuição de polaridades aos tweets (estes últimos dois pontos explicados na secção 4 e 0, respetivamente). Tendo em conta que este trabalho lida com dados de redes sociais, que como já foi mencionado anteriormente, a sua utilização cresce cada vez mais, é apropriada a utilização de Bases de Dados em contexto de Big Data que se revelem adequadas para armazenar e processar a crescente quantidade de dados e também, a sua variedade. Por esse motivo, o HBase foi selecionado para ser a base de dados responsável pelo armazenamento dos dados levando em consideração o aumento exponencial, a médio e longo prazo, dos dados recolhidos para este trabalho (fluxo 2). Em relação à análise de dados, esta passa pela proposta de criação de uma página Web que, através da utilização dos diversos gráficos disponibilizados pela Google Charts, apresenta várias análises dos dados recolhidos (fluxo 3).

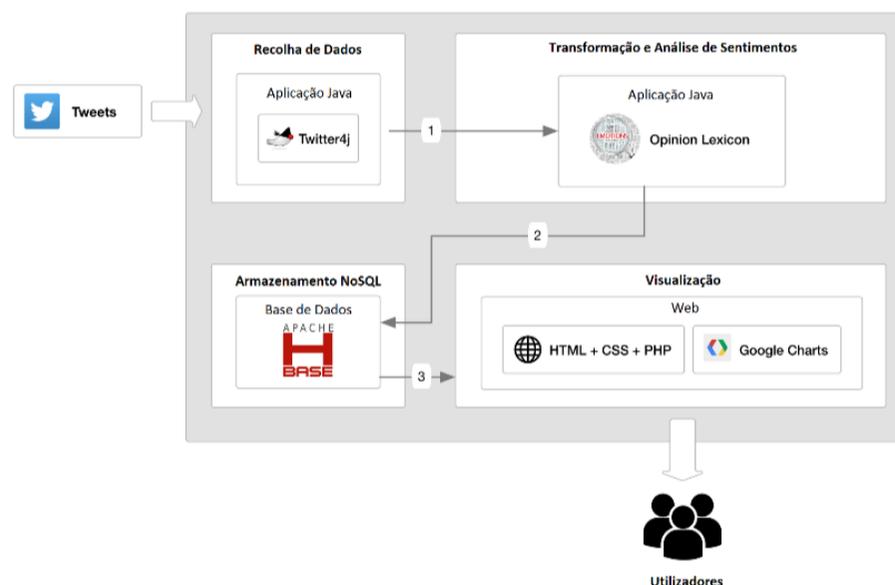


Figura 2 - Arquitetura Tecnológica Utilizada para a Prova de Conceito

TRANSFORMAÇÃO DE DADOS

A recolha de dados para a prova de conceito decorreu entre o dia 4 de Junho de 2015 e 25 de Junho de 2015 perfazendo um total de 2271 registos armazenados depois das transformações a que foram sujeitos. Tendo em conta que os tweets são frases que muitas vezes contêm caracteres especiais, próprios da rede social em questão, considerou-se necessário proceder ao tratamento dos tweets nas condições apresentadas na Tabela 3.

Caso	Ação sobre o tweet	Ação extra
Contém caractere “#”	Remoção do caractere “#”	Pressupõe-se a existência de uma <i>hashtag</i> : Cria-se o campo “ <i>Hashtag</i> ” com o valor 1 (existe <i>hashtags</i> no <i>tweet</i>).
Contém o caractere “@”	Remoção do caractere “@”	Pressupõe-se a existência de identificação de outros utilizadores; Cria-se o campo “ <i>Utilizador</i> ” com o valor 1 (existe identificação de utilizadores no <i>tweet</i>).
Contém a palavra “http” junto a outro conjunto de letras	Remoção do URL completo associado a “http”	Pressupõe-se a existência de um URL e considera-se que é divulgação de notícias; Cria-se o campo “ <i>Notícias</i> ” com o valor 1 (existe divulgação de notícias no <i>tweet</i>).
Todo o <i>tweet</i> está escrito em letras maiúsculas	Transformação do <i>tweet</i> em letras minúsculas	Pressupõe-se a determinação do utilizador em expressar a sua opinião de forma mais efusiva; Cria-se o campo “ <i>Maiusculas</i> ” com o valor 1 (existe <i>tweet</i> escrito em maiúsculas).
Contém aspas (“ ”)	Eliminação das aspas	
Contém quebras de linha (“Enter”)	Substituição das quebras de linha por espaços (“ ”)	

Tabela 3 - Transformações efetuadas aos tweets recolhidos

Estas alterações aos tweets foram efetuadas para evitar que caracteres especiais prejudiquem a associação de polaridade às palavras. Usando como exemplo a palavra “violência”, presente nos dicionários de sentimentos, pesquisando a palavra “#violência” não seria retornado nenhum resultado pelo facto da palavra com “#” não existir nesses mesmos dicionários. Um outro exemplo das vantagens associadas a este tipo de tratamento de dados passa pela eliminação de tweets repetidos: um dos casos comuns nos dados é a repetição de frases acrescida de um URL que varia. Estes casos são típicos de partilha de notícias em que a descrição é a mesma, mas o URL gerado para apresentar a notícia varia. Eliminando o URL dos tweets estes permanecem apenas com a frase do utilizador pelo que, sendo iguais, é considerado apenas um tweet.

Para além do tratamento já referido, foram ainda criados novos atributos que têm como objetivo caracterizar os tweets recorrendo à informação presente nos mesmos e que, ao ter sido eliminada, seria perdida (conforme explicado na coluna “Ações sobre o tweet” da Tabela 3). Desta forma, e para tirar partido das mesmas, estes dados podem ser utilizados na análise de dados e considerados para a conclusão que se pretende retirar dos mesmos conforme é explicado de seguida:

- Atributo “Utilizador”: é aplicado o pressuposto de que ao identificar um utilizador se está a partilhar informação;
- Atributo “Hashtag”: sendo essa a sua principal característica, a presença de hashtags num tweet aumenta a propagação da informação presente no mesmo visto que é criado automaticamente um link que uma vez acedido, apresenta todos os tweets com a mesma hashtag;
- Atributo “Noticias”: através dos URLs presentes por vezes nos tweets, o mesmo é classificado como notícia sendo assim considerada maior a sua divulgação;
- Atributo “Maiúsculas”: a existência de tweets escritos em letras maiúsculas remetem a uma tentativa por parte do utilizador de dar ênfase ao que escreveu, quer seja ênfase com sentimento positivo ou negativo.
- Todavia, a transformações dos tweets não foram as únicas transformações necessárias aos dados. Outros dados revelavam a necessidade de transformação de modo a facilitar a posterior análise. Deste modo, na Tabela 4 encontram-se presentes as restantes transformações efetuadas, sendo de seguida apresentados os pressupostos que validam essas alterações:
- Campo “Utilizador_Localizacao”: pelo facto do Twitter não fazer distinção entre o idioma Português – Portugal e o idioma Português – Brasil, e tendo em conta que se pretende analisar os tweets no âmbito da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, é necessário restringir os tweets a publicações associadas a Portugal. Deste modo, e porque os registos raramente apresentam valores no campo GeoLocalização – Latitude e Longitude – (pelo facto dos dispositivos de publicação dos tweets possuírem a localização desligada), torna-se impossível fazer essa restrição geográfica utilizando este campo. Assim sendo, decidiu-se verificar se no campo que representa a localização do utilizador estão presentes os nomes das cidades de Portugal ou, então, apenas a identificação do país. Caso não contenha estes valores ou seja nulo, esse registo é eliminado visto que não se revela interessante na análise no contexto da APAV;
- Campo “Utilizador_TimeZone”: verificou-se que no mesmo, e depois da verificação das cidades portuguesas no campo “Utilizador_Localizacao”, existiam registos não portugueses devido ao facto de uma cidade brasileira (“Porto Alegre”), associada à “TimeZone” “Brasilia”, estar a ser classificada como “Porto” aquando da classificação automática das cidades. Assim, caso se verifique a existência do nome “Brasília” no campo “Utilizador_TimeZone” o registo é eliminado;
- Campo “EFavorito”, “ERetweetado”, “ERetweet”, “Data”, “GeoLocalizacao” e “Termo”: transformados apenas para facilitar a sua utilização na análise de dados.

Campo	Caso	Ação
Utilizador_Localizacao	Campo é nulo, isto é, não está associada nenhuma localização ao utilizador	Eliminação do registo;
	O valor do campo contém: a) O nome de uma das 159 cidades de Portugal (‘Lista de cidades em Portugal’, 2015); b) A palavra “Lisbon”; c) A palavra “Portugal”.	Substituição valor do campo: a) Pela cidade que foi encontrada; b) Por “Lisboa”; c) Por “Portugal”.
EFavorito ERetweetado ERetweet	Valor: Verdadeiro ou Falso	Substituição do valor Verdadeiro por 1 e do valor Falso por 0
Data	Valor: Texto com data e hora de publicação do <i>tweet</i> (Exemplo: Wed Jun 17 11:55:51 BST 2015)	Criação de dois campos: Data: data em formato dia/mês/ano – (exemplo: 17/06/2015) Hora: hora em formato hora:minuto:segundo – (exemplo: 11:55:51)
GeoLocalizacao	Valor: Texto com a latitude e longitude (Exemplo: GeoLocation{latitude=-22.910139, longitude=-43.183151})	Criação de dois campos: Latitude: valor da latitude – (exemplo: -22.910139) Longitude: valor da longitude – (exemplo: -43.183151)
Utilizador_TimeZone	Valor: “Brasília”	Eliminação do registo
Termo	O <i>tweet</i> não está associado a um dos termos de pesquisa	Verificação da presença dos termos de pesquisa no <i>tweet</i> ; Criação de novo campo que contém o termo a que o <i>tweet</i> pertence.

Tabela 4 – Restantes transformações efetuadas aos dados recolhidos

DESENVOLVIMENTO DA TÉCNICA DE ANÁLISE DE SENTIMENTOS

Para dar início à atribuição de polaridades aos tweets (já devidamente tratados) e porque os mesmos estão escritos na Língua Portuguesa, devido ao tema em análise, e os dicionários disponíveis são maioritariamente ingleses, foi necessário proceder à tradução das palavras disponíveis num destes dicionários. Assim sendo, o discriminatory-word lexicon - Opinion Lexicon for English de Liu & Hu (2004), constituído por cerca de 6000 palavras utilizadas com frequência online e dividido num conjunto de palavras com sentimento negativo e outro conjunto com sentimento positivo, foi traduzido automaticamente para português recorrendo ao Google Translate (Google, 2015b). Esta verificou-se ser a melhor opção devido ao elevado número de palavras e ao tempo que seria necessário despendido para a tradução manual das mesmas.

Dada a lista de palavras e o sentimento associado às mesmas, o passo seguinte passa por atribuir uma polaridade a cada palavra dos tweets representando assim, o sentimento associado a cada uma delas. Posteriormente, e com base na polaridade das palavras, é calculada a polaridade do tweet. Este processo é sistematizado na Figura 3, que apresenta as principais características dos dicionários utilizados e auxilia a explicação do processo de atribuição de polaridade aos tweets (codificado em Java):

1. Verifica-se palavra a palavra presente no tweet se a mesma se encontra na lista de palavras portuguesas do Opinion Lexicon for English;
2. Se a palavra se encontrar na lista de palavras negativas é-lhe atribuída a polaridade -1, caso contrário, é-lhe atribuída a polaridade 1; é contabilizado o facto de ter sido encontrada a palavra (quer seja na lista de palavras negativas ou positivas);
3. A palavra correspondente em Inglês é utilizada para verificar se esta se encontra no dicionário Text2Sentiment de Warden (2011). Caso esteja presente é retornada a polaridade associada à mesma (quer seja negativa ou positiva); As polaridades encontram-se entre os valores -5 (máximo de negatividade) e o 5 (máximo de positividade);
4. A polaridade do tweet corresponde à soma das polaridades individuais de cada palavra retornada do dicionário Text2Sentiment;
5. Caso não tenha sido retornada nenhuma polaridade deste último dicionário, mas tenham sido encontradas palavras na lista de negativas ou positivas do Opinion Lexicon for English, são somadas essas polaridades atribuídas à palavra na verificação do dicionário (ponto 2), sendo esse o valor da polaridade do tweet.
6. De forma a manter a coerência entre as polaridades das palavras e a total dos tweets, sempre que este último valor ultrapassa os limites do dicionário Text2Sentiment (-5 e 5), o mesmo é substituído por esses limites.

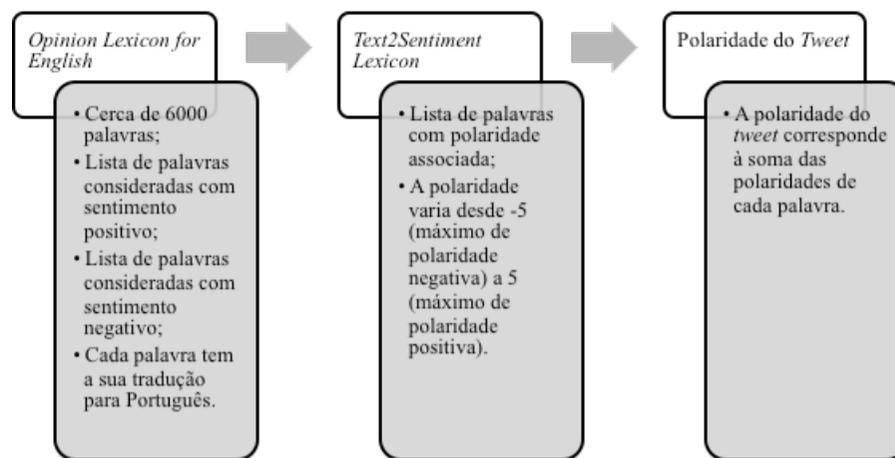


Figura 3 - Características dos dicionários utilizados

Por forma a melhorar a performance de classificação do sentimento de cada tweet verificou-se que era essencial, tendo em conta que se fala de dados de redes sociais, incluir também emoticons para associar polaridade aos tweets, uma vez que são frequentemente utilizados para expressar sentimentos. Desta forma, foram utilizados os vinte e cinco emoticons mais usados no Twitter segundo Berry (2012), sendo atribuída uma polaridade de 1 valor aos positivos e -1 aos emoticons negativos.

Para além desses, e tendo em conta que os termos de pesquisa estão relacionados com assuntos muito variados, achou-se relevante associar a cada termo de pesquisa uma polaridade e assim incluí-los no dicionário. A Tabela 5 apresenta os termos que foram desde logo identificados nos dicionários.

Palavras de Pesquisa	Opinion Lexicon for English (Palavras Positivas ou Negativas)	Text2Sentiment (Palavras com Polaridade)
Vítima	(Palavra Negativa – inserção na lista)	-3
Apoio	Palavra Positiva	2
Violência	(Palavra Negativa – inserção na lista)	-3
Homicídio	Palavra Negativa	-2
Integridade	(Palavra Positiva – inserção na Lista)	2
Ameaça	Palavra Negativa	-2
Rapto	(Palavra Negativa – inserção na lista)	-2
Abuso	Palavra Negativa	-3
Crime	Palavra Negativa	-3
Honra	Palavra Positiva	2
Escravidão	(Palavra Negativa – inserção na lista)	-3
Bullying	(Palavra Negativa – inserção na lista)	-2

Tabela 5 - Palavras de Pesquisa Identificadas nos Dicionários

Contudo, foram verificadas as restantes palavras, incluindo sinónimos das mesmas e achou-se relevante associar a cada palavra de pesquisa uma polaridade e assim inclui-las nos dicionários. A Tabela 6 apresenta a polaridade atribuída a cada um dos termos e a respetiva justificação para o valor atribuído sendo que, mais à frente, será avaliado o impacto da atribuição destes valores a cada uma das palavras.

Palavra	Polaridade	Fundamentação
APAV	3	O trabalho da associação no apoio à vítima.
Coação	-2	Presença da palavra na lista de palavras negativas do <i>Opinion Lexicon for English</i> .
Sequestro	-2	Presença da palavra “Rapto” com a polaridade -2.
Injúria	-2	Presença da palavra “insultos” com a polaridade -2.
Cibercrime	-1	Conotação negativa da palavra.
Stalking	-2	Presença da palavra “Perseguição” na lista de palavras negativas do <i>Opinion Lexicon for English</i> .
Abrigo	1	Conotação positiva da palavra.
Proteção	2	Presença da expressão “Sem defesa” com a polaridade -2.
Acolhimento	1	Conotação positiva da palavra.
Ofensa	-1	Presença da palavra na lista de palavras negativas do <i>Opinion Lexicon for English</i> .
Maus Tratos	-3	Conotação negativa da expressão.
Tráfico	-3	Conotação negativa da palavra.
Assédio	-2	Presença da palavra na lista de palavras negativas do <i>Opinion Lexicon for English</i> .
Discriminação	-1	Conotação negativa da palavra.

Tabela 6 - Definição de Polaridade para as Palavras de Pesquisa em falta nos Dicionários

Os tweets foram então classificados com uma polaridade tendo sido criados os seguintes campos para cada tweet:

- “PolaridadeNegativa” = Soma das polaridades negativas de um tweet;

- “ContagemNegativos” = Total de palavras negativas num tweet;
- “PolaridadePositiva” = Soma das polaridades positivas de um tweet;
- “ContagemPositivos” = Total de palavras positivas num tweet;
- “PolaridadeReal” = Total de polaridades negativa (valor negativo) + total de polaridades positiva (valor positivo);
- “Polaridade” = Total de polaridades negativa (valor negativo) + total de polaridades positiva (valor positivo); Se valor é menor -5, valor é substituído por -5; Se valor é maior que 5, valor é substituído por 5; Para ir de encontro aos máximos e mínimos do dicionário Text2Sentiment.
- “ContagemPositivosMenosNegativos” = Total de palavras positivas - total de palavras negativas.

AVALIAÇÃO DE RESULTADOS

Depois de classificados os tweets e de forma a validar a classificação dos mesmos, foram escolhidos aleatoriamente de entre os 2271, vinte tweets que foram fornecidos a 3 pessoas¹ sendo pedido que cada uma delas classificasse o tweets como positivo (1 a 5), negativo (-1 a -5) ou neutro (0). Produzidas as médias das 3 opiniões pessoais dos colaboradores e comparadas com a classificação pelos dicionários (antes e depois de se adicionarem as palavras que constam na Tabela 6), concluiu-se que este método se revelou adequado na classificação dos tweets como positivos, negativos ou neutros numa ordem de 55%, tal como se pode observar na Tabela 7: a vermelho os 9 tweets em que não coincide a classificação humana com a classificação segundo os dicionários e a verde os 11 tweets que coincidem.

A percentagem obtida claramente é explicada pelo tipo de escrita dos tweets analisados. Como se pode apurar, grande parte deles tendem a expressar ironia e, esse é um ponto complexo da análise de sentimentos e que ainda não foi explorado no trabalho, sendo considerado como trabalho futuro. Apesar disso, claramente se percebe que a alteração efetuada nos dicionários com a adição das palavras de pesquisa tende a aproximar a classificação por dicionários à classificação humana:

- 50% das classificações mantêm-se iguais (quer utilizando os dicionários originais, ou alterados);
- 30% aproxima a polaridade à classificação humana;
- Em 20% a classificação é afastada da humana, quando utilizados os dicionários alterados.

¹ Colegas de formação com atuação em diferentes áreas de estudo.

Tweet	Polaridades		
	Média Colaboradores	Dicionários Originais	Dicionários Alterados
Pelo que vejo anda aqui uma sessão de Bullying xD	-1	0	-2
um ameaça o jg todo dps vem cumprimentar e pedir desculpa, opa enfim	-2	-5	-5
@harrymarmita: eu já nem sei mais quantas votações ta rolando, e nem em qual votar. ôh escravidão viu MTVBattleOneDirection	0	-1	-3
@JoaoLeal75 olha eu gosto de ser gorda por isso para de fazer bullying	-3	3	1
Jack Warner ameaça contar todos os segredos sobre Blatter	-1	-1	-1
@vansofiaferreir: gozar com a minha altura é bullying para que saibas	-3	2	0
Carol meu amor que violação ??	-1	-2	-4
Ataques de dia zero contra dispositivos móveis e redes são hoje a maior ameaça para as empresas: A Check Point...	0	2	2
[ZAP Aeiou] Transcrições do interrogatório a Sócrates leva MP a investigar violação do segredo de justiça	1	-5	-5
Casal cristão ameaça divorciar-se caso casamento gay seja aprovado via @SAPO ShareThis	-1	1	1
Ola @bigwtv boa violação	-1	-2	-4
@RaphaelaDuarte ué , difamação nem uma, apenas a realidade kkkkkk	1	-3	-3
eu sofro bullying cá em casa, sou uma triste	-3	-5	-5
@tudococrl: e essa violação Lady ??	-1	-3	-4
@mariaamorim0106 @rodrigues81299 quem e que está fazer bullying o Maria?	-1	0	-2
@thainasalviato: Chocada e enojada com essa reportagem sobre exploração sexual em Cavalcante/GO e que existe em tantos lugares reporter?	-3	-1	-1
Quando a tua stora ameaça atirar-te a caneta e tua ameaças atirar-lhe o livro	-1	-3	-3
@penishapedbox: toda a gente tem o direito de guardar ódio perante tantas situações... bullying, violações, assassinatos.... coisas inq?	-4	-1	-3
@Andy_Fnandes podes crer este calor é bullying para mim que moro longe da praia e nao tenho piscina	-1	2	0
Pior ameaça de uma criança: Vou falar pra minha mãe.	0	-4	-4

Tabela 7 - Comparação de Classificação dos Tweets

ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados foi efetuada recorrendo ao desenvolvimento de uma página Web, sendo que, as conclusões são no geral apresentadas em gráficos da API do Google para Gráficos – o Google Charts (Google, 2015a). Por forma a demonstrar a viabilidade do projeto para a sua integração no quotidiano da APAV, os exemplos abaixo apresentados são imagens que refletem os vários gráficos que podem existir, como se os mesmos estivessem integrados no site da APAV e pudessem ser acedidos pelo público (Figura 4).

No início da página Web (Figura 4) pode ser visualizado o resumo geral dos dados recolhidos. À esquerda podem ser vistos os valores totais associados aos tweets: número total de tweets, de retweets, entre outros. À direita, é apresentada uma nuvem de termos na qual o tamanho da palavra reflete a existência de mais tweets associados à mesma. Com esta nuvem de termos percebe-se que existem duas palavras que se destacam das restantes: “Bullying” e “Violação” revelando-se dos termos selecionados, os mais mencionados no Twitter no período em que os dados foram recolhidos. Por outro lado, também à direita é apresentado o sumário dos sentimentos presentes nos dados em análise: constata-se assim que 89.6% dos tweets foram classificados como tendo um sentimento negativo, 4.1% como tendo um sentimento neutro e 6.3% como tendo um sentimento positivo.

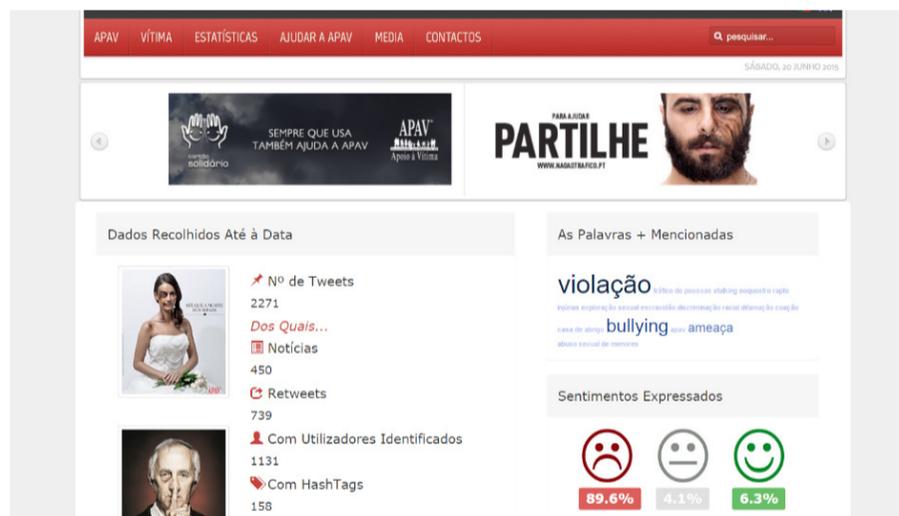


Figura 4 – Proposta de Apresentação Inicial da Página Web

Achou-se relevante, visto que existem esses dados, observar a distribuição geográfica dos tweets, isto é, a quantidade de tweets publicados associado a cada cidade portuguesa sendo que, quando se aglomeram valores em cidades geograficamente próximas, é possível, em formato de lupa, visualizar os valores cidade a cidade conforme se pode constatar na Figura 5. Claramente, nesta figura, se percebe que a maior quantidade de dados se encontra distribuída pelo litoral do país sendo que Lisboa e Porto revelam ser as cidades com maior quantidade de tweets acompanhando os dados que, apesar de não terem nenhuma cidade associada, têm o nome do País.

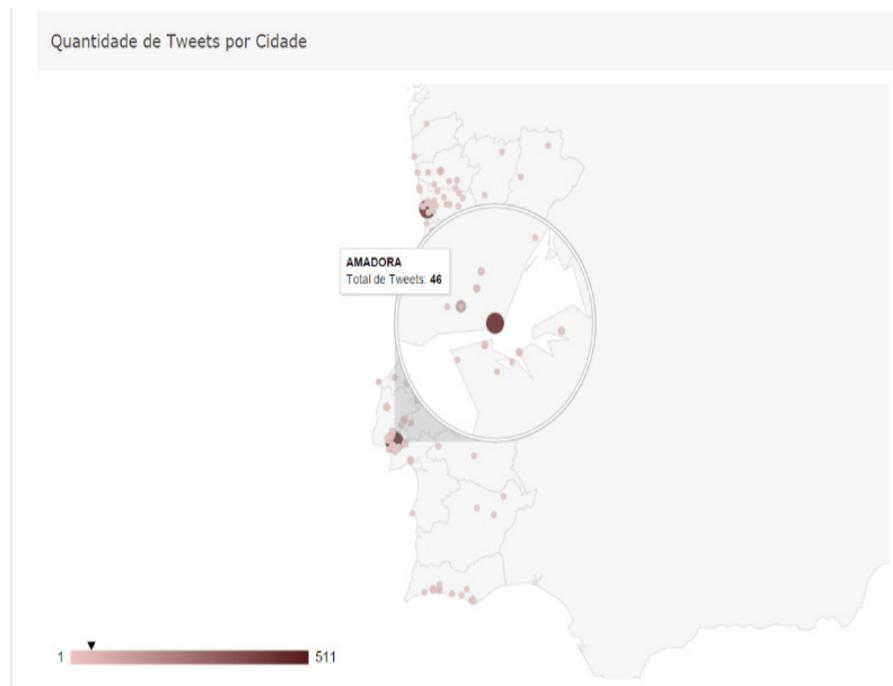


Figura 5 - Distribuição Geográfica dos tweets em Portugal

Para além disso, uma outra análise se destaca como necessária. Esta análise passa pela observação da coerência entre a polaridade atribuída aos tweets e a contagem de palavras positivas menos o total de negativas. Se a polaridade atribuída a um tweet é negativa de forma a ser-se coerente, o campo “ContagemPositivosMenosNegativos” deve também ser negativo e vice-versa. Esse facto pode ser observado na Figura 6 onde se percebe que as linhas (média dos sentimentos e média da contagem de palavras positivas e negativas) tendem a seguir a mesma tendência sendo que, quando o sentimento é negativo, existem mais palavras negativas do que positivas no tweet e vice-versa.



Figura 6 - Sentimentos Associados aos Termos na Última Semana

Apesar disso, como se observa na Figura 6, existem algumas exceções em que existindo uma polaridade negativa, o campo “ContagemPositivosMenosNegativos” é positivo e vice-versa. Este facto, acontece em casos particulares onde, por exemplo, existe um número reduzido de palavras positivas, mas a sua polaridade é elevada.

No seguimento do que já foi exposto, é também interessante perceber os picos associados aos sentimentos existentes. Esses mesmos picos (máximos e mínimos) podem ser observados na Figura 7, onde se destacam a expressão “Abuso Sexual de Menores” e a palavra “injúrias” com sentimento máximo negativo e “Casa de Abrigo” com sentimento mínimo positivo.

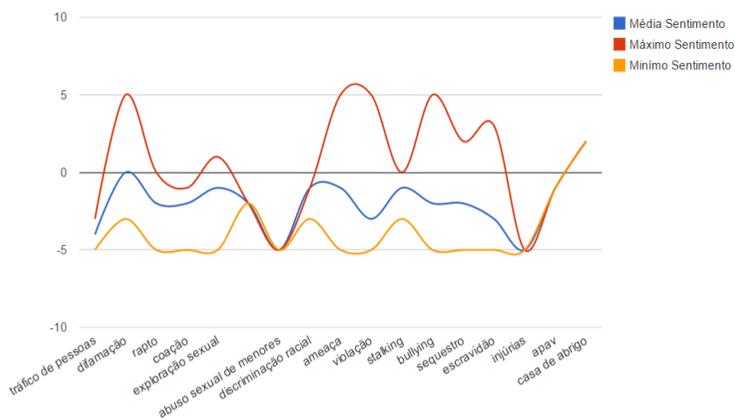


Figura 7 – Máximos e Mínimos de Sentimentos

No que diz respeito aos atributos encontrados nos tweets e já mencionados, a Figura 8, apresenta uma visão geral dos mesmos quando associados a cada termo de pesquisa. Assim sendo, na mesma é possível observar a quantidade de retweets, notícias e Hashtags utilizadas nos tweets de cada termo:

- Tweets que continham Hashtags (tipicamente conhecidos como propagadores de informação);
- Tweets classificados como notícias (continham um URL sendo considerados partilhas de notícias);
- Número de Retweets existentes (partilha de informação).

Características dos Tweets Associadas aos Termos

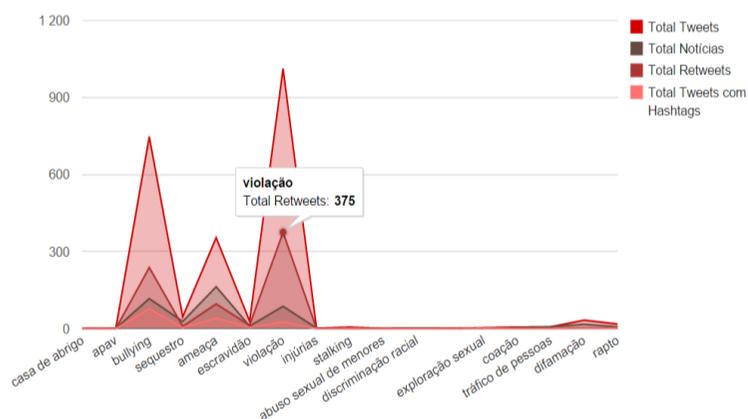


Figura 8 – Características dos tweets Associadas aos Termos

Estes dados mencionados podem por si só influenciar a popularidade dos termos em análise, isto é, além de considerar o maior número de tweets recolhidos dentro dos termos pesquisados, poderá dar-se mais ou menos importância a retweets ou tweets com notícias ou até tweets que contêm Hashtags e por isso propagam informação. Todos estes pontos podem vir a ser considerados, utilizando ponderações, para a determinação do termo mais mencionado no Twitter: “Violação”. Em resumo, e analisando a Figura 8, podemos referir que para este termo temos:

- O maior número de tweets (1012);

- O maior número de retweets entre as palavras em análise (375);
- O terceiro maior número de notícias associadas aos tweets (87);
- O terceiro maior número de tweets com Hashtags (26);

CONCLUSÕES

Estudando estes temas pretende-se essencialmente contribuir para a consciencialização da população, para a existência da APAV e os assuntos relacionados com a mesma sendo apresentado, como um suplemento aos relatórios estatísticos de dados oficiais e campanhas publicitárias levadas a cabo pela APAV, tentando consciencializar a população com a divulgação das suas próprias opiniões.

O objetivo do trabalho realizado passou pela recolha de tweets publicados no Twitter pela população Portuguesa e posterior análise dos sentimentos expressos nos mesmos, por forma a apresentar à população através de uma página Web (facilmente integrável no site da associação) o que mais se fala em Portugal sobre o Apoio à Vítima, em que cidades mais se falam esses assuntos e principalmente, que sentimentos lhes estão associados.

Os dados foram recolhidos em tempo real, recorrendo a uma aplicação em Java desenvolvida para o efeito, foram transformados e seguidamente armazenados em ambiente apropriado para lidar com vastas quantidades de dados (Hadoop) utilizando o HBase.

A técnica de análise de sentimentos utilizada baseou-se na classificação dos tweets utilizando dicionários de palavras com um sentimento associado. Esta técnica de atribuição de polaridade às palavras presentes no tweet foi avaliada recorrendo a 3 colaboradores que avaliaram um conjunto de vinte tweets, escolhidos aleatoriamente do conjunto de dados recolhidos. As médias das avaliações atribuídas aos tweets pelas três pessoas foram comparadas com as polaridades atribuídas recorrendo aos dois dicionários, sendo verificado que a classificação dos tweets foi adequada na ordem dos 55%. Durante a classificação dos tweets por parte dos colaboradores verificou-se também que grande parte das frases contêm ironia e este é ainda um dos obstáculos do Text Mining e Análise de Sentimentos. É complexo perceber-se que apesar de uma palavra ter um sentimento negativo ou positivo, no contexto da frase ou tendo em conta o tema, a pessoa queria expressar o sentimento contrário. Partindo então desses dados, foi desenvolvida uma página Web (recorrendo à API do Google Charts) que apresenta uma série de gráficos que espelham os resultados obtidos.

No que diz respeito à arquitetura tecnológica, já depois de concluída a prova de conceito, chegou-se àquela que é a proposta final da mesma, apresentada na Figura 9, a qual é detalhada e avaliada em Andrade & Santos (2016), destacando-se aqui os seus principais fluxos:

- O 1º fluxo representa o armazenamento dos dados no HBase logo que os mesmos são recolhidos - a linguagem Java foi

utilizada para, em streaming, recolher e transformar os dados provenientes do Twitter recorrendo à API Twitter4J;

- Depois disso, e a partir dessa tabela (fluxo 2), é-lhes atribuída uma polaridade com base nos dicionários escolhidos – também recorrendo à linguagem de programação Java, são atribuídas as polaridades aos tweets – para estes voltarem a ser armazenados numa nova tabela constando estes novos dados;
- O fluxo 3 representa o processo de agregação destes últimos dados mencionados, recorrendo ao componente PIG². Este componente tem como objetivo proceder à agregação dos dados de forma periódica, para que quando acedidos pela plataforma web, os mesmos sejam imediatamente retornados não causando mais nenhum esforço computacional em termos de agregação dos dados.
- Depois de agregados são então disponibilizados para a plataforma Web (fluxo 4).

Esta abordagem apresentada, é similar à abordagem utilizada pela Google no Google Analytics (Chang et al. (2008) including web indexing, Google Earth, and Google Finance. These applications place very different demands on Bigtable, both in terms of data size (from URLs to web pages to satellite imagery) onde, uma tabela com os dados resumidos, é gerada recorrendo à calendarização periódica de MapReduce jobs sobre a tabela dos dados originais em que, são retirados dados recentes da mesma. Esta abordagem permite assim a redução do volume de dados original.

² Plataforma para análise de grandes quantidades de dados, criando programas MapReduce para o efeito.

Bibliografia

Andrade, C., & Santos, M. Y. (2016). Sentiment Analysis with Text Mining in Contexts of Big Data. *International Journal Technology Human Interaction (IJTHI)* - (artigo em processo de revisão).

APAV. (2015). Estatísticas APAV - Relatório Anual 2014. Retrieved from http://apav.pt/apav_v2/images/pdf/Estatisticas_APAV_Relatorio_Anual_2014.pdf

Asur, S., & Huberman, B. A. (2010). Predicting the Future with Social Media. In *2010 IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence and Intelligent Agent Technology (WI-IAT)* (Vol. 1, pp. 492–499). <https://doi.org/10.1109/WI-IAT.2010.63>

Berry, N. (2012). Emoticon Analysis in Twitter [Blog]. Retrieved from <http://www.datagenetics.com/blog/october52012/index.html>

Chang, F., Dean, J., Ghemawat, S., Hsieh, W. C., Wallach, D. A., Burrows, M., ... Gruber, R. E. (2008). Bigtable: A Distributed Storage System for Structured Data. *ACM Trans. Comput. Syst.*, 26(2), 4:1–4:26. <https://doi.org/10.1145/1365815.1365816>

Gebremeskel, G. (2011, February 28). Sentiment Analysis of Twitter posts about news. University of Malta.

Google. (2015a). Google Charts. Retrieved from <https://developers.google.com/chart>

Google. (2015b). Google Translate. Retrieved from <https://translate.google.pt/>

Java Platform. (2015). Java API. Retrieved from <http://docs.oracle.com/javase/7/docs/api/overview-summary.html>

Kouloumpis, E., Wilson, T., & Moore, J. (2011). Twitter Sentiment Analysis: The Good the Bad and the OMG! Presented at the Fifth International AAAI Conference on Weblogs and Social Media.

Kumari, P., Singh, S., More, D., Talpade, D., & Pathak, M. (2015). Sentiment Analysis of Tweets. *International Journal of Science Technology & Engineering*.

Lista de cidades em Portugal. (2015, June 9). In Wikipédia, a enciclopédia livre. Retrieved from https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Lista_de_cidades_em_Portugal&oldid=42555181

Liu, B. (2012). Sentiment Analysis and Opinion Mining. *Synthesis Lectures on Human Language Technologies*, 5(1), 1–167. <https://doi.org/10.2200/S00416ED1V01Y201204HLT016>

Liu, B., & Hu, M. (2004). Opinion Mining, Sentiment Analysis, and Opinion Spam Detection. Retrieved from <http://www.cs.uic.edu/~liub/FBS/sentiment-analysis.html>

Pang, B., & Lee, L. (2008). Opinion Mining and Sentiment Analysis. *Found. Trends Inf. Retr.*, 2(1–2), 1–135. <https://doi.org/10.1561/1500000011>

The Streaming APIs. (2015). Retrieved 24 June 2015, from <https://dev.twitter.com/streaming/overview>

Warden, P. (2011). Text2sentiment Words. Retrieved from <https://github.com/petewarden/dstk/blob/master/text2sentiment.rb>

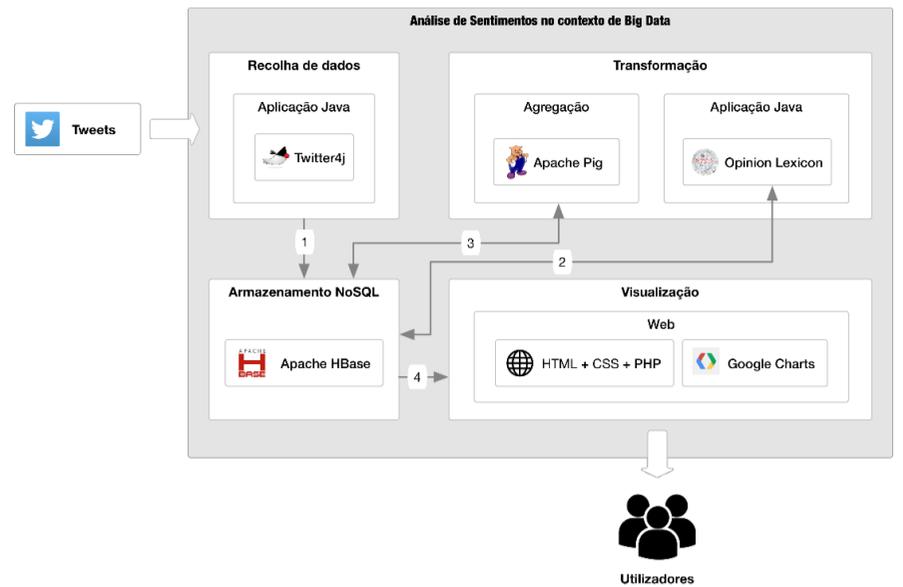


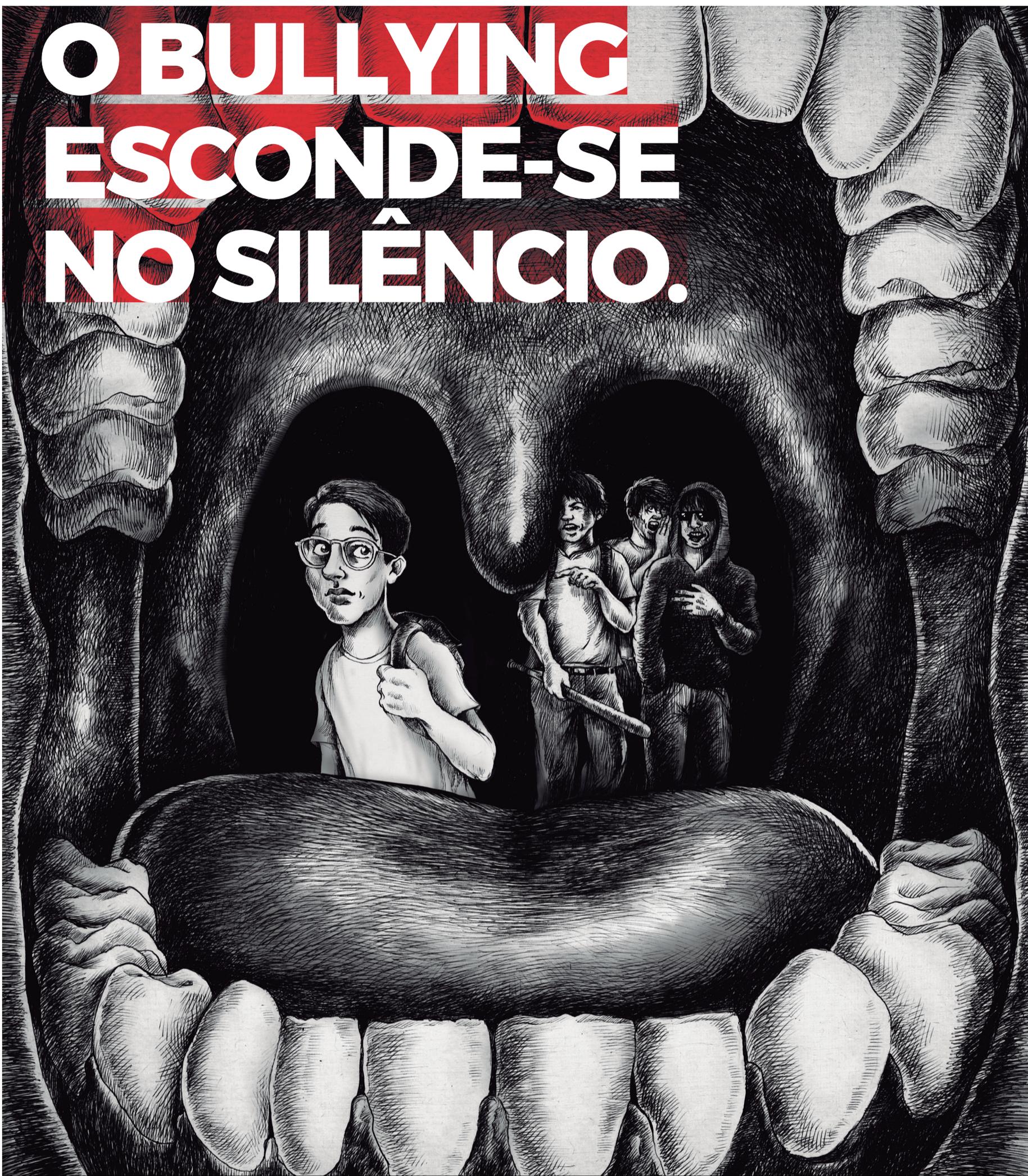
Figura 9 - Arquitetura Tecnológica Proposta para a Análise de Tweets

Como investigação futura, a principal questão pendente é a inclusão, na componente de Análise de Sentimentos, do estudo de expressões contraditórias, como sarcasmo e ironia, visto que este ponto não foi abordado e foi verificado como sendo um dos pontos que proporcionavam o erro na classificação por parte dos dicionários, visto que os colaboradores humanos que classificaram os tweets conseguem interpretar a contradição em palavras e atribuir-lhe o verdadeiro significado, enquanto a classificação por dicionários prende-se com a identificação de palavras que têm um sentimento atribuído e não alterável, independentemente do contexto em que as mesmas são referidas.

Agradecimentos

Este trabalho foi realizado com o apoio de COMPETE: POCI-01-0145-FEDER-007043 e FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, no âmbito do projeto UID/CEC/00319/2013, e da Cloud365, Lda. Além disso, algumas figuras presentes neste trabalho usam ícones criados por Freepik de www.flaticon.com.

O BULLYING ESCONDE-SE NO SILÊNCIO.



PRECISA DE APOIO?

Se for vítima de bullying ou conhecer alguém que o seja, ligue para obter apoio e conheça os seus direitos. Porque o crime e a violência não podem ser silenciados, quem é vítima tem o apoio da APAV.

CHAMADA GRATUITA

116 006

LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H

APAV[®]

associação portuguesa de

Apoio à Vítima

www.apav.pt



© APAV | 2016

Rua José Estêvão, 135 A, Piso 1, 1150-201 Lisboa
Tel. 21 358 79 00
apav.sede@apav.pt

instituição de solidariedade social - pessoa coletiva de utilidade pública



www.apav.pt



 facebook.com/apav.portugal