

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LISBOA
ESCOLA SUPERIOR DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Mestrado

Gestão Estratégica das Relações Públicas

2011/2013

Campanha de Comunicação – Violência no Trabalho

Campanha de Comunicação para a Associação Portuguesa de Apoio à
Vítima

Trabalho de Projeto

—
Ana Jacinta Ascensão de Sousa

Escola Superior de Comunicação Social – Instituto Politécnico de Lisboa

Setembro de 2013

Orientadora

Prof^ª Doutora Mafalda Eiró-Gomes

Escola Superior de Comunicação Social – Instituto Politécnico de Lisboa

Campanha de Comunicação – Violência no Trabalho

Campanha de Comunicação para a Associação Portuguesa de Apoio à
Vítima

Trabalho de Projeto

Ana Jacinta Ascensão de Sousa

Escola Superior de Comunicação Social – Instituto Politécnico de Lisboa

Declaração

Declaro ser a autora deste trabalho, parte integrante das condições exigidas para a obtenção do grau de Mestre em Gestão Estratégica das Relações Públicas, que constitui um trabalho original e inédito que nunca foi submetido (no seu todo ou em qualquer das suas partes) a outra instituição de ensino superior para obtenção de um grau académico ou qualquer outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas. Mais acrescento que tenho consciência de que o plágio poderá levar à anulação do trabalho agora apresentado.

Lisboa, 20 de Setembro de 2013

Introdução	10
-------------------	-----------

Capítulo I – Violência no Trabalho

1. Conceito de Violência no Trabalho	13
2. Causas da Violência no Trabalho	14
3. Atores da Violência no Trabalho	15
3.1. Agressor	15
3.2. Vítima	15
4. Consequências da Violência no Trabalho	16
5. Custos da Violência no Trabalho	18
6. Tipos de Violência no Trabalho	18
6.1. Segundo os métodos utilizados pelo agressor	19
6.2. Segundo a hierarquia laboral	20
7. Dimensões da Violência no Trabalho	20
8. A violência no Trabalho em Portugal	21
9. Enquadramento Legal sobre Violência no Trabalho	22
9.1. Legislação Europeia	22
9.2. Legislação Portuguesa	23
10. Organismos e Instituições Europeias	24
10.1. Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho	24
11. Organismos e Instituições Portuguesas	25
11.1. Autoridade para as Condições de Trabalho	25

Capítulo II – Terceiro Setor em Portugal

1. Conceito de “Terceiro Setor”	26
2. Características das Organizações do Terceiro Setor	27
3. Terceiro Setor em Portugal	28
4. Enquadramento Legal do Terceiro Setor em Portugal	30
5. O Terceiro Setor na Economia Portuguesa	33
6. Os fundos no Terceiro Setor	34

Capítulo III - Relações Públicas no Terceiro Setor

1. O Papel da Comunicação no Terceiro Setor	35
1.1 Comunicação Institucional vs Comunicação de Interesse Público	36
1.2 Comunicação de Interesse Público	37
2. As Relações Públicas	38

Capítulo IV – Projeto: Campanha de Comunicação sobre Violência no Trabalho

1. Análise da Situação	39
1.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Missão, Valores, Essência	39
1.2. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Organização	41
1.3. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - Financiamento	44
1.4. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Plano Estratégico	44
2. Campanha de Comunicação Sobre Violência no Trabalho	46
2.1. Meta da Campanha	47
2.2. Propósitos da Campanha	47
2.3. Fases da Campanha	48
2.3.1. 1ª Fase da Campanha: Consciencialização a Nível Político	48
2.3.2. 2ª Fase da Campanha: Consciencialização das Instituições Públicas e dos Órgão de Comunicação Social	51
2.3.3. 3ª Fase da Campanha: Consciencialização da Opinião Pública	54
2.4. Avaliação da Campanha	57
Conclusão	58
Bibliografia	60
Outras Referências	62

AGRADECIMENTOS

À minha Orientadora, Professora Doutora Mafalda Eiró-Gomes pela paciência e constante dedicação, pela partilha de conhecimento e valiosas contribuições.

À minha mãe, por sempre ter acreditado em mim, nas minhas capacidades e por me ter espicaçado para alcançar mais este objetivo.

Ao meu namorado, pelo apoio imutável, pelos desbloqueadores de raciocínio e pelos inúmeros sinónimos com que me ajudou.

Aos Jiahos, o meu grupo de trabalho, por me mostrarem que um percurso académico faz-se com as doses certas de estudo, dedicação, trabalho, companheirismo e loucura.

Ao meu cão e à minha gata, pela constante companhia nas infinitas noites de escrita.

E sobretudo à minha ex-entidade patronal por me ter permitido encontrar uma lacuna, a falta de uma organização que se dedique à violência no trabalho e de uma estratégia que permita que a violência no trabalho seja encarada como crime e que mostre às vítimas o que fazer e como agir quando confrontadas com este problema.

RESUMO

O presente trabalho de projeto centra-se numa questão silenciosa na sociedade portuguesa: a violência no trabalho. A proposta apresentada visa dar visibilidade a um problema humano, social e económico com reflexos no quotidiano de milhares de pessoas em todo o mundo. Consciencializar as organizações e os/as trabalhadores/as para a necessidade de atitudes preventivas é o principal objetivo da estratégia de comunicação aqui apresentada. Esta estratégia baseia-se numa revisão de literatura e análise da situação da violência no trabalho em Portugal.

PALAVRAS-CHAVE

Relações Públicas, Comunicação de Interesse Público, Violência no Trabalho

ABSTRACT

This research project focuses on a silent question in Portuguese society: bullying or the violence in the workplace. The proposal aims to give visibility to a human problem, with social and economic effects on the daily life of thousands of people around the world. Aware organizations and workers to the need for preventive attitudes is the main objective of the communication strategy presented here. This strategy is based on a literature review and analysis of the situation of bullying in Portugal.

KEY WORDS

Public Relations, Communication in the Public Interest; Bullying

“Quando comecei a trabalhar sobre o tema, o que se dizia é que não era grave, já que o assédio moral sempre existiu e que, se as pessoas se queixavam era, no fundo, porque não eram suficientemente forte ou suficientemente adaptadas ao mundo do trabalho atual. Hoje, o que pude constatar é que o mundo do trabalho está a se tornar cada vez mais penoso, que se exige cada vez mais das pessoas, que se trabalha cada vez mais e em condições que são psicologicamente cada vez mais duras.”

Marie France Hirigoyen

As taxas de desemprego que atualmente atingem grande parte dos países refletem a instabilidade social e económica vivida. A competição da sociedade capitalista torna as pessoas mais inseguras em relação à sua estabilidade laboral. A busca desenfreada pelo poder influencia negativamente os indivíduos que por sua vez tornam o ambiente de trabalho um lugar propício a conflitos e a violência.

Numa sociedade, cada vez mais competitiva a nível laboral, o respeito e a dignidade pelo outro são cada vez mais esquecidos.

No mundo laboral, as empresas tendem a encobrir os problemas sociais como os conflitos entre colaboradores, os conflitos com as chefias e as greves. As empresas preferem que os trabalhadores transmitam uma falsa impressão de satisfação, sem queixas, sem demonstrações públicas de mal estar e como tal, impedem as pessoas de se expressar e comentar o que não está bem. Assim, as empresas acabam desmotivando os trabalhadores que se tornam menos produtivos.

A violência no trabalho é um tema amplamente abordado em alguns países mas em Portugal ainda se desconhecem as suas verdadeiras dimensões e não é tema nem da agenda política nem da agenda pública.

A Organização Internacional do Trabalho estima que cerca de 5% a 8% da população mundial seja vítima de assédio moral no trabalho, mas existem muitas outras formas de sofrimento no trabalho que se somam ao assédio moral, nomeadamente o assédio sexual e a violência tanto física como psicológica.

Consideraremos no contexto deste trabalho um conceito amplo de violência no trabalho, isto é, consideraremos sob esta designação todo o tipo de violência que decorre no âmbito laboral, seja ela assédio moral, assédio sexual, violência psicológica ou violência física. As mulheres também neste contexto parecem ser as mais afetadas sendo que as estatísticas apontam para um rácio de 70 mulheres vítimas de violência no trabalho para 30 homens.

Sendo a violência no trabalho uma questão silenciosa na sociedade portuguesa, este trabalho tem como principal objetivo chamar a atenção para o problema e consciencializar a sociedade portuguesa da sua importância. Pretende-se ainda que seja dado a conhecer o perfil da vítima, do agressor, os tipos de violência no trabalho, e como deve a vítima ou a testemunha agir em casos de violência no trabalho.

Neste trabalho será apresentada uma proposta de campanha de comunicação para a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima cujo objetivo é, precisamente, a consciencialização da sociedade portuguesa sobre a problemática da violência no trabalho.

Optei por dividir este trabalho em quatro capítulos distintos, a violência no trabalho, o terceiro setor em Portugal, as relações públicas no terceiro setor, e, por fim, a campanha de comunicação sobre violência no trabalho.

No primeiro capítulo, incido os meus estudos no tema principal deste trabalho, a violência no trabalho, abordando o conceito de violência no trabalho, as suas causas, a vítima e o agressor enquanto atores, as consequências da violência no trabalho, os custos da violência no trabalho, os tipos de violência no trabalho quer segundo os métodos utilizados pelo agressor quer segundo a hierarquia laboral, as dimensões da violência no trabalho, a sua abordagem a nível nacional e internacional, o enquadramento jurídico e legal e os organismos e instituições que tem como base de atuação este tema.

No segundo capítulo foco a atenção no terceiro setor em Portugal, nas suas características e conceito, na especificidade do seu enquadramento legal e também nos fundos pelos quais se financia e que permitem a sua atuação.

No terceiro capítulo abordo o tema das relações públicas no terceiro setor, o papel da comunicação no setor não lucrativo e a sua importância, a definição de comunicação no interesse público, a diferença entre comunicação institucional e comunicação no interesse público e as relações públicas.

O quarto e último capítulo é dedicado ao planeamento da campanha de comunicação sobre violência no trabalho. Uma vez que esta campanha é para ser levada a cabo pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, numa primeira fase caracterizo a Associação, a sua missão, valores, organização, formas de financiamento e plano estratégico. Numa segunda fase apresento a meta da campanha, os seus propósitos, e as etapas em que será dividida, assim como os públicos-alvo a atingir, as mensagens a vincular, os suportes a utilizar e as ações a realizar.

“A vítima é reduzida à condição de objeto que pode ser usado e depois descartado, e sua identidade é desprezada e aviltada. Trata-se, indubitavelmente, de procedimentos antiéticos que transgridem as normas e que são reconhecidos como totalmente inadmissíveis.”

Marie France Hirigoyen

1 . Conceito de “Violência no Trabalho”

A Violência no Trabalho ou assédio moral no trabalho é definida como sendo qualquer comportamento abusivo (gesto, palavra, comportamento, atitude) que atente, pela sua repetição ou pela sua sistematização, contra a dignidade ou a integridade psíquica ou física de uma pessoa, pondo em perigo o seu emprego ou degradando o clima de trabalho (Hirigoyen, 2002, p.14,15)

Moobing, Assédio Moral, Assédio Psicológico, Bullying, Psicoterror Laboral, entre outras, são diferentes denominações para uma mesma realidade, a da violência no trabalho. Segundo Guimarães (2004) no Brasil , os episódios de violência no trabalho são denominados por assédio moral ou assédio psicológico, em França por *harcèlement moral* (assédio moral), na Inglaterra por *bullying*, nos Estados Unidos e na Suécia por *mobbing*, no Japão por *murahachibu* ou *ijime* (ostracismo social) e em Espanha por *psicoterror laboral* ou *acoso laboral* .

A violência no trabalho não é um fenómeno dos tempos moderno, é algo que existe desde que existem relações laborais, no entanto, o primeiro estudo sobre este tema foi realizado por Leymann, um médico e investigador alemão, na década de 80 do século passado.

Para Hirigoyen (1998), só no princípio da década de 90 é que o assédio moral foi identificado como um fenómeno que destrói o ambiente no trabalho, diminui a produtividade, e favorece o absentismo pelo desgaste psicológico que arrasta consigo.

Piñuel (2003) diz que quando se fala em *mobbing* faz-se referência à rebelião reativa e agressiva de alguns indivíduos que se sentem atacados. Assim, no ambiente de trabalho, o termo *mobbing* é um conjunto de queixas e censuras expressas pelas pessoas que se sentem vítimas de quem quer devastar a sua carreira profissional.

O que está muitas vezes na origem de episódios de violência no trabalho é a rivalidade e/ou o ciúme. Nas instituições os métodos de trabalho e de gestão colocam muitas vezes as pessoas em situação de rivalidade, como se fosse necessário separá-las e colocá-las umas contra as outras. O resultado é um maior individualismo, a diminuição do trabalho em equipa e conseqüentemente, um menor sentido de coletivo. Os episódios de violência são possíveis porque as pessoas estão isoladas, pois, quando há um grupo que se defende, que reage, os episódios de violência podem ser parado.

A violência no trabalho é algo presente em todo o mundo, em todas as profissões e em qualquer estrato social, que trás consigo inúmeras conseqüências a nível físico, psicológico e social não só para a vítima, mas também para a empresa. Começa inicialmente por uma mudança repentina na relação do agressor com a vítima ofendendo a integridade física, e destruindo a identidade e autoestima tornando difícil a sua defesa, e geralmente termina com a saída da vítima da empresa. São procedimentos que destroem a identidade e a autoestima da pessoa. Este aspeto, torna difícil a autodefesa, porque atingindo a sua dignidade acabam por destruir seus meios de defesa. A pessoa é isolada, perde a confiança em si própria, e não se consegue defender acabando por encontrar como único caminho o abandono do seu posto de trabalho. Muitas vítimas procuram ajuda, no entanto, estes episódios são frequentemente confundidos com ansiedade ou depressão.

Apesar de tudo, este fenómeno é pouco divulgado na atualidade e algumas pessoas ainda se sentem de alguma forma culpadas da violência que vivem no local de trabalho.

2. Causas da Violência no Trabalho

Para Piñuel (2003) as alterações às relações laborais e o início da violência no trabalho costumam ser motivadas pelos sentimentos de inveja, ciúme, competição, promoção ou chegada de um novo elemento ao local de trabalho. Este facto deve-se também à não-aceitação do outro por este ser diferente, ou por ter ideias diferentes dos restantes.

O sexo, a raça, a forma de vestir, de ser, de falar ou reagir são fatores determinantes para a inclusão ou exclusão num grupo. Segundo Hirigoyen (2002), este facto leva as pessoas a tentar encobrir determinados comportamentos e a disfarçar as suas diferenças, com o objetivo de serem aceites e fazerem parte do grupo. No entanto, o sistema laboral ainda assenta na ideia de tentar formatar as pessoas que não se encontram em harmonia com o padrão.

3 . Atores da Violência no Trabalho

A violência no trabalho só ocorre com a existência de pelo menos dois atores, o agressor e a vítima.

3.1. Agressor

Os episódios de violência no trabalho ocorrem, na maior parte das vezes, por parte de um superior hierárquico, podendo também acontecer por parte dos colegas de equipa. O Agressor poderá ser apenas uma pessoa, ou um grupo de pessoas e o seu comportamento obedece quase sempre à intenção de encobrir e dissimular as suas próprias falhas. Os sentimentos de medo e de insegurança, são os principais fatores que levam o agressor a agir.

Podemos afirmar que a violência no trabalho só é possível se a direção da empresa permitir ou num certo sentido se a fomentar. Uma empresa proactiva, cautelosa e severa em relação a estas práticas não possibilita que os episódios de violência no trabalho prosperem. Quando há um individuo com um comportamento inadequado ele é sancionado para não continuar a agir dessa forma.

O agressor sabe ser ágil, destruir a autoestima da vítima e mobilizar apoio de outros elementos contra a mesma.

3.2. Vítima

Piñuel (2003) elaborou um estudo que concluiu que nos jovens com menos de 30 anos, ou nos que trabalham há menos de um ano, os episódios de violência no trabalho eram mais elevados. Ele explica este fenómeno pela maior preparação académica dos mais

jovens, o que causa nos mais velhos um sentimento de ameaça e de insegurança. Identificou ainda um outro grupo alvo de violência no trabalho, os que trabalham há mais de 10 anos, uma vez que as empresas tendem a querer livrar-se deles. Outra variável que influencia a violência no trabalho é o tipo de contrato, porque o facto dos mais novos terem contratos de trabalho precários, estimula o comportamento dos agressores, que conseguem alcançar mais facilmente o seu objetivo de afastar a pessoa da instituição. Em qualquer um dos grupos identificados, o número de mulheres vítimas de violência no trabalho é sempre superior ao dos homens.

De acordo com Santos (2006) a vítima geralmente é alguém responsável, bem-educado, e com mais-valias profissionais, sendo essas as qualidades, que o agressor tenta “usurpar”. As intrigas perversas reduzem a autoestima, confundem e levam à perda da confiança e à culpabilização.

Hirigoyen (2002) afirma que as pessoas mais atingidas pelo assédio são as mais produtivas, as mais motivadas e interessadas pelo trabalho, tantas vezes consideradas mesmo como “eficientes demais”.

4. Consequências da Violência no Trabalho

A violência no trabalho causa um enorme sofrimento às pessoas que dela padecem e diminui a competitividade das empresas. A humilhação no local de trabalho leva à desmotivação e à falta de vontade de desempenhar a função da melhor maneira possível, desperdiçando assim a boa vontade das pessoas que tem vontade de produzir, de ser eficientes e que gostam do seu trabalho.

Segundo Piñuel (2001), a vítima poderá entrar num período de deterioração e isolamento em que começam a suceder-se problemas de saúde originários da alteração do seu equilíbrio sócioemotivo e psicofísico. Os sintomas mais frequentes estão relacionados com transtornos de sono, ansiedade, stress, hipervigilância, mudanças na personalidade, problemas no relacionamento conjugal e depressão.

Todos estes fatores levam à perda do equilíbrio físico e emocional da vítima, conduzindo-a a um estado de doença, e obrigando-a a solicitar dispensa ao serviço, na tentativa de repor a sua saúde e o seu equilíbrio. No entanto, estas ausências ao trabalho por doença são utilizadas pelo agressor para promover uma imagem negativa

da vítima. O desfecho habitual desta situação consiste no despedimento voluntário ou forçado da vítima, ou a sua transferência para outro departamento.

Por vezes, mesmo com o abandono do local de trabalho, o assédio continua, pois o agressor continua a transmitir informações caluniosas sobre a pessoa aos futuros empregadores.

A recuperação costuma demorar anos e em alguns casos, a vítima chega a não recuperar totalmente a sua capacidade de trabalho.

A violência no trabalho não deixa vestígios nem sinais externos, a não ser os de cansaço e deterioração, muitas vezes, atribuídos a outras causas, como problemas de relacionamento, carácter difícil e/ou incompetência profissional.

As consequências são muito graves e geram vários tipos de problemas de saúde. Entre elas estão não só as depressões e suicídios mas também os distúrbios psicossomáticos, cardíacos, endócrinos e digestivos, muitas vezes irreversíveis.

De acordo com um estudo realizado pela Universidade de Alcalá foram estabelecidos seis grupos de efeitos prejudiciais na saúde das vítimas:

1- Efeitos cognitivos e hiper-reacção psíquica, que consiste em esquecimento e perdas de memória, dificuldades de concentração, abatimento, depressão, apatia, falta de iniciativa, irritabilidade, inquietude, nervosismo, agitação, agressividade, ataques de raiva, sentimentos de insegurança e hipersensibilidade às demoras;

2- Sintomas Psicossomáticos de stress, são eles pesadelos, dores de estômago e abdominais, diarreias, problemas intestinais, vômitos, náuseas, falta de apetite, sensação de nó na garganta, choro e isolamento;

3- Sintomas de desajuste do sistema nervoso autónomo como dores no peito, sudorese, secura na boca, palpitações, sensação de falta de ar e hipertensão/hipotensão;

4- Sintomas de desgaste físico provocado por um stress mantido durante muito tempo, como dores nas costas, dorsais e lombares, dores cervicais e musculares;

5- Transtornos do sono, dificuldade para conciliar o sono, sono interrompido, despertar antecipado;

6- Cansaço e fraqueza entre eles, fadiga crónica, fraqueza nas pernas, debilidade, desmaios, tremores.

Quanto mais a violência no trabalho é prolongada, mais graves são as consequências para a saúde.

5. Custos da Violência no Trabalho

A violência no trabalho não é produtiva e conduz a enormes custos tanto para a empresa e para a vítima, como até mesmo para a sociedade.

Uma vítima de violência no trabalho vê-se obrigada a recorrer a inúmeros especialistas como advogados, para se defender, e médicos, para se tratar. Isto também acaba por acarretar um encargo para a sociedade porque a vítima é impedida de trabalhar e sujeita a utilizar os sistemas públicos de saúde e segurança social.

Para a organização o custo pode ser dividido em dois grupos, os custos de produção e os custos com a reputação. Uma empresa com episódios de violência no trabalho tem, associado à desmotivação, um maior número de absentismo e perda de produtividade. No que concerne aos custos com a reputação estes têm a ver com a reputação da empresa e o seu conhecimento no mercado se forem tornados públicos casos de violência no trabalho.

Hirigoyen defende que a violência no trabalho é um péssimo negócio para as empresas porque causa perda de produtividade. Para que as pessoas produzam bem elas tem de ter boas condições laborais e um ambiente de trabalho cordial e saudável. Precisam de estar bem para produzir bem e de serem respeitadas como seres humanos

6. Tipos de Violência no Trabalho

Existem diferentes tipos de violência no trabalho que são identificados e caracterizados segundo os métodos que o agressor utiliza para humilhar e inferiorizar a vítima ou segundo a hierarquia laboral.

6.1. Segundo os métodos utilizados pelo agressor

Hirigoyen (2002) agrupou em quatro categorias os procedimentos hostis utilizados pelo agressor, a saber:

A - Destruição intencional das condições de trabalho: utilizada pelo agressor com o intuito de atentar contra a dignidade da vítima, fazendo com que a mesma se sinta incompetente. A vítima começa a ter uma imagem negativa de si própria. Nesta categoria entram os seguintes procedimentos hostis: Privar a vítima da sua autonomia; Não lhe transmitir informações úteis para a execução das suas tarefas; Contrariar de forma sistemática todas as suas decisões; Comentar o seu trabalho de forma injusta ou exagerada; Restringir o acesso aos instrumentos de trabalho; Retirar-lhe o trabalho que geralmente lhe é delegado; Dar-lhe novas tarefas constantemente; Atribuir-lhe propositadamente e de forma sistemática tarefas superiores ou inferiores às suas competências; Pressioná-la para que não faça valer os seus direitos; Agir de modo a impedir que seja promovida; Atribuir tarefas incompatíveis com a sua saúde; Provocar danos no seu local de trabalho; Encarregá-la deliberadamente de tarefas impossíveis de desempenhar; Não ter em consideração as recomendações médicas indicadas pela medicina do trabalho; Induzir ao erro.

B - Isolamento e rejeição à comunicação: torna a pessoa menos hábil a reagir e a autodefender-se, ficando sem apoio. São exemplo disso: Interromper a vítima constantemente; Superiores hierárquicos ou colegas não dialogam com a vítima; Estabelecer com a vítima uma comunicação apenas por escrito; Evitar qualquer contacto com a vítima, nem sequer a nível visual; Colocar a vítima separada dos colegas; Proibir os outros colegas de lhe falarem; Proibir que a vítima fale com os outros colegas.

C - Atentados contra a dignidade: praticados através de palavras subentendidas, difamando o comportamento da vítima ou o trabalho realizado pela mesma. O objetivo desta ação é confundir a pessoa agredida e levá-la a duvidar da sua competência.

D - Violência verbal, física ou sexual, da qual fazem parte: Falar aos gritos com a vítima; Ameaças de violência física; Não fazer caso dos seus problemas de saúde; Agressão física, como por exemplo, a vítima é empurrada ou fecham-lhe a porta na cara.

6.2. Segundo a hierarquia laboral

A violência no trabalho afeta indiscriminadamente qualquer nível hierárquico da organização e pode estar relacionada com a função que desempenham o agressor ou a vítima.

Hirigoyen (2002), Piñuel (2003), Carvalho (2006) e Pacheco (2007), identificaram quatro diferentes tipos de violência no trabalho caracterizados segundo a hierarquia laboral. São eles:

A – Horizontal: é aquele que é originário de colegas de trabalho que se encontram na mesma posição a nível laboral, ou seja, ao mesmo nível hierárquico. Este poderá ocorrer por problemas pessoais ou porque alguns membros da organização não aceitam as normas, aceitam pelos demais. Este comportamento pode ser agravado pelo facto de existirem pessoas com comportamento frágil, ou diferentes a nível psíquico ou físico, levando os “maus” colegas a querer explorar essas diferenças com o intuito de magoar o outro.

B - Vertical descendente: é proveniente de um superior hierárquico, mais concretamente do empregador sobre o empregado. A experiência demonstra que este tipo de violência no trabalho tem consequências muito mais graves para a saúde do que a violência horizontal, uma vez que a vítima se sente mais isolada e tem dificuldade em descobrir recursos para resistir.

C – Misto: é quando a violência horizontal se prolonga no tempo e se assume também como descendente na medida em que o empregador nada faz para resolver a situação tornando-se, por omissão, cúmplice do agressor.

D – Ascendente: ocorre quando uma pessoa que pertence a um nível hierárquico superior é vítima de violência no trabalho por parte dos seus subordinados.

7. Dimensões da Violência no Trabalho

A violência no trabalho pode ser caracterizada em duas dimensões a dimensão coletiva e a dimensão individual.

A dimensão individual prende-se com o sofrimento pessoal da vítima que necessita de apoio de médicos, psicólogos, sociólogos, advogados e demais profissionais, para solucionar o seu problema de violência no trabalho. Quando uma pessoa é vítima de violência no trabalho ela precisa de tratamento individual com um psicoterapeuta ou um médico.

A dimensão coletiva tem a ver com a prevenção, com a necessidade da prevenção à violência no trabalho ter de ser uma prevenção coletiva, que atraia políticos, governantes, sindicatos para uma consciência multidisciplinar e coletiva.

8. A Violência no Trabalho em Portugal

A violência no trabalho é um tema pouco abordado em Portugal, principalmente no que concerne à violência psicológica, ao assédio e ao moobing.

No início de 2005 Inês Fronteira investigou a problemática da violência nos funcionários de um Hospital Distrital da região da grande Lisboa. O estudo incidiu sobre o cálculo da predominância de vítimas de violência física, ameaça/agressão verbal, pressão moral, assédio sexual e discriminação. Foi também abordada a descrição das vítimas, local da agressão, perfil do agressor e atitudes perante cada tipo de violência.

Através de um questionário a todos os funcionários do hospital estudado a investigadora concluiu que a prevalência de vítimas de violência no trabalho era de 37,5% sendo a de violência física 2,6%, a de pressão moral 16,8%, a de discriminação 8,0%, a de assédio sexual 2,7% e a de ameaça/agressão verbal 28,3%. Concluiu ainda que, os agressores dividiam-se em dois grupos distintos, os doentes/clientes/familiares de doentes que cometiam atos de violência física e verbal e o pessoal da instituição/colegas cujo tipo de violência era a pressão moral e a discriminação. No que diz respeito ao assédio sexual, o estudo foi inconclusivo em relação ao tipo de agressor. Os episódios de violência tinham um caráter repetitivo sendo que as vítimas tendiam a sofrer com o incidente. A maioria das vítimas considerava ser inevitável o incidente o que pode traduzir alguma resignação por parte destas.

Em relação aos procedimentos de denúncia estes são pouco específicos e praticamente inexistentes, o que explica o baixo número de incidentes reportados oficialmente, apesar dos respondentes se sentirem encorajados a denunciar violência.

Este estudo tem com limitação o facto de ter abordado apenas a perspectiva da vítima e não ter questionado o agressor.

9. Enquadramento Legal sobre Violência no Trabalho

Hoje em dia nos países desenvolvidos, começa-se a encarar a violência no trabalho como um problema global que necessita de intervenção jurídica e de ser regulamentado e punível por lei. É fundamental antecipar para evitar a propagação de casos de violência no trabalho e, nesse sentido, fazer um trabalho preventivo.

Segundo Hirigoyen a criação de leis que regulem e punam a violência no trabalho é muito importante porque tanto no plano simbólico como no dissuasivo significa que um estado decidiu que este tipo de comportamento não era aceitável e deveria ser desencorajado e punido. Para a autora, uma lei, apesar de importante, não é contudo suficiente. Defende igualmente a existência de uma política de prevenção contra a violência no trabalho na própria empresa e junto dos governos dos países. Não basta punir os agressores, é necessário mudar mentalidades e procedimentos na gestão empresarial de modo a que episódios de violência no trabalho nem cheguem a existir.

9.1. Legislação Europeia

A União Europeia reconhece as questões de violência no trabalho relacionando-as sobretudo com a segurança do trabalhador e os aspetos físicos e não tanto com os aspetos morais e psicológicos.

Na legislação europeia ao pesquisar sobre violência no trabalho deparamo-nos, maioritariamente, com normas de segurança relacionadas com tempos de exposição a materiais e gases perigosos, a necessidades de descanso e a condições de higiene e segurança no trabalho e não tanto com assédio moral e violência psicológica. A exceção vai para a legislação particular sobre mulheres grávidas que aborda vagamente o assédio moral.

A Carta Comunitária dos Direitos Sociais Fundamentais dos Trabalhadores de 1990 surgiu da necessidade de promover a melhoria das condições de vida e de trabalho dos trabalhadores.

Na Carta são abordados como direitos a livre circulação de trabalhadores para que possam exercer a sua atividade profissional, a igualdade de tratamento no que se refere ao acesso ao trabalho, às condições de trabalho e à proteção social, o direito à remuneração de forma justa, equitativa e que lhes permita um nível de vida decente, à melhoria das condições de vida e de trabalho, o direito ao repouso semana e a férias anuais pagas, à proteção social, à liberdade de associação e negociação coletiva, à formação profissional, à igualdade de tratamento entre homens e mulheres, à informação, consulta e participação dos trabalhadores aquando da introdução de mudanças ou de reestruturações e à proteção de saúde e da segurança no meio laboral.

Em 1992 o Conselho Europeu sentiu necessidade de evidenciar a proteção às mulheres grávidas, puérperas ou lactantes e por isso criou a diretiva 92/85/CEE do Conselho, de 19 de Outubro de 1992, relativa à implementação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes no trabalho (décima diretiva especial na aceção do nº 1 do artigo 16º da Diretiva 89/391/CEE).

Esta diretiva prevê um cuidado redobrado com as condições de trabalho e tem em especial atenção o caso das mulheres grávidas, puérperas ou lactentes salientando a necessidade de determinados cuidados como proibições de exposição a materiais, gases e ambientes nocivos para o bebé, a não obrigatoriedade de efetuar trabalhos noturnos durante a gravidez e no período pós parto, o direito ao gozo da licença de maternidade em pelo menos 14 semanas, a dispensa do trabalho para a realização de exames pré natais e a proibição de despedimento no período compreendido entre o início da gravidez e o termo da licença de maternidade

9.2. Legislação Portuguesa

Em Portugal aborda-se os conflitos no trabalho tendo em conta sobretudo conflitos de ordem monetária, contratual e de igualdade de género no que concerne às condições laborais e não tanto conflitos relacionados com *mobbing*.

A exceção vai para os casos de discriminação no local de trabalho em relação a mulheres grávidas ou mães de crianças pequenas que tenham sido discriminadas no trabalho devido à sua condição.

Em Portugal a temática da violência no trabalho é da tutela do Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, que por sua vez, delega estes poderes na Autoridade para as Condições do Trabalho.

A Autoridade para as Condições do Trabalho é um serviço do Estado que visa a promoção da melhoria das condições de trabalho no território continental através do controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais privadas e pela promoção da segurança e saúde no trabalho em todos os sectores de actividade públicos ou privados.

10. Organismos e Instituições Europeias

10.1. Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho

A Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho que visa “contribuir para tornar mais seguros, mais saudáveis e mais produtivos os locais de trabalho, promovendo uma cultura de prevenção de riscos para melhorar as condições de trabalho na Europa”¹, atua sobretudo através de campanhas de consciencialização e de divulgação de informação sobre saúde e segurança no trabalho.

O seu enfoque é no desenvolvimento de mecanismos e instrumentos de avaliação de risco dos locais de trabalho e na partilha de conhecimento e boas práticas nas áreas da saúde e segurança dos trabalhadores com o objetivo de promover a estabilidade social e económica e o crescimento europeu.

Para a Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho a segurança e saúde no trabalho tem sobretudo a ver com a parte física e com os riscos inerentes ao desenvolvimento da atividade profissional tais como escorregadelas, esforço físico, quedas, tropeções, tempos e formas de exposição a substâncias e gases perigosos, e não com os aspetos psicológicos, o *mobbing* e o assédio moral.

Em Portugal, a Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho tem como ponto focal a Autoridade para as Condições do Trabalho um organismo com tutela ministerial mas com autonomia administrativa.

A Autoridade para as Condições do Trabalho enquanto ponto focal da Agência Europeia de Saúde e Segurança no Trabalho coordena as campanhas, recolhe e divulga

¹<https://osha.europa.eu/pt/>

informações, elabora e implementa os programas da Agência e é responsável pela gestão da rede nacional constituída por parceiros sociais, comunidade técnica e científica, empresas e organismos locais.

11. Organismos e Instituições Portuguesas

11.1. Autoridade para as Condições de Trabalho

A principal missão da Autoridade para as Condições de Trabalho é “promover a melhoria das condições de trabalho, fomentando políticas de prevenção de riscos profissionais e a conformidade com as normas de trabalho e a legislação relativa à saúde e segurança no trabalho em todos os sectores de atividade e nos serviços de administração central e local, incluindo institutos públicos”². A Autoridade para as Condições de Trabalho é um organismo tripartido e trabalha em conjunto com os parceiros sociais no sentido de facilitar a partilha de boas práticas no domínio da SST e promover campanhas europeias.

² www.act.pt

“Uma empresa lucrativa cumpriu a sua tarefa quando o cliente compra o produto, paga-o e fica satisfeito com ele; um governo cumpre a sua função quando tem uma política eficaz e efetiva. A organização «sem fins lucrativos» não fornece bens ou serviços nem controla, o seu «produto» não é um par de sapatos, nem uma regulamentação efetiva, mas um ser humano modificado. Estas organizações são agentes da evolução humana e o seu «produto» é um doente curado, um menino que aprende, um rapaz ou rapariga transformado num adulto que se respeita a si mesmo, uma vida inteiramente mudada.”

Drucker,(1990) e objetivos sociais e comunitários (Cf: Corry, 2010)

1 . Conceito de “Terceiro Setor”

O termo terceiro setor é um termo bastante abrangente e que é utilizado para definir uma imensa variedade de organizações não-governamentais cujo ramo de atuação se prende com a caridade, o apoio social e a ajuda ao desenvolvimento.

O terceiro setor foi definido pela primeira vez por Etzione na obra *The Third Sector and Domestic Missions* publicada em 1973. Nela o terceiro setor foi apresentado como “um setor alternativo que combinava o espírito organizacional e empresarial com a orientação para o bem comum”. Desde então o terceiro setor tem vindo a ser definido em analogia ao Estado e ao mercado, como organizações que atuam onde o setor do Estado e o setor empresarial não conseguem chegar.

Comumente utiliza-se também como sinónimo de terceiro setor, os termos setor não lucrativo, sociedade civil, ou setor voluntário, estando assim perante uma grande variedade de organizações que se enquadram nestes termos e neste conceito.

Segundo a Universidade John Hopkins, as organizações do terceiro setor têm uma estrutura e uma organização própria, e autossustentável, o que lhes permite existirem

independentemente do Estado, são voluntárias e não têm fins lucrativos, ou seja, não distribuem os lucros pelos fundadores mas utilizam-nos investindo em projetos e ações que vão ao encontro da sua missão e valores.

Apesar de na definição de terceiro setor estar subjacente os outros dois setores, o empresarial e o Estado, a perspectiva difere conforme os autores. Para os autores americanos o terceiro setor é definido em oposição ao setor lucrativo e ao Estado, enquanto que, para os autores europeus, o terceiro setor é definido como resultado da junção do Estado e do setor lucrativo.

As organizações do terceiro setor tem quatro grandes funções, são elas: prestar serviços básicos como saúde e educação; advocacy, ou seja, identificar problemas e defender causas e minorias; promoção de atividades artísticas, culturais, sociais e de lazer; e contribuir para o bem-estar social através do incentivo à cooperação e ao relacionamento entre indivíduos.

2. Características das Organizações do Terceiro Setor

Segundo os estudos comparativos da John Hopkins University as organizações do Terceiro Setor podem ser definidas como partilhando cinco características, são elas: 1. São organizadas e proveem de uma realidade institucional; 2. São privadas e independentes das instituições governamentais; 3. Não têm fins lucrativos; 4. São autossuficientes para a implementação e controlo das suas atividades; 5. Funcionam graças ao trabalho voluntário. (Salamon & Anheier, 1997, p. 9).

Para Nunes, Reto & Carneiro (2001) as organizações da Economia Social ou Terceiro Setor, manifestam oito características que definem a sua natureza, são elas:

“1. São organizações dotadas de gestão autónoma face ao Estado; 2. A propriedade é institucional e não repartível pelos participantes; 3. Não prosseguem fins lucrativos, ou preveem algumas restrições à distribuição dos excedentes, sendo o mais usual a ausência de relação entre o capital e a participação dos lucros; 4. Praticam uma gestão democrática e participativa; 5. Orientam-se de acordo com o princípio do predomínio do fator trabalho sobre o capital, pelo que enfatizam a qualidade do serviço a prestar aos seus destinatários, bem como a aposta no

desenvolvimento dos que nelas trabalham; 6. Operam segundo um modelo organizacional inspirado nas fórmulas empresariais existentes nos outros sectores; 7. Assumem formas organizacionais muito diversificadas; 8. Têm em vista o bem-estar ou o equilíbrio social.”

(Nunes, Reto, & Carneiro, 2001, p. 40).

3. Terceiro Setor em Portugal

“Portugal tem demonstrado um profundo comprometimento com os desafios da mutualidade, da solidariedade social e da caridade privada. O seu sector da sociedade civil, liberto do paternalismo do passado, está agora posicionado para ocupar o seu lugar entre os mais vibrantes da Europa.”

Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005, p. 31

Em Portugal não existe apenas uma terminologia para denominar o Terceiro Setor, expressões comumente utilizadas como: Sociedade Civil; Organizações sem Fins Lucrativos; Economia Social; Economia Comunitária, também se referem à mesma realidade.

Apesar de ser uma área muito explorada e desenvolvida em Portugal ela ainda está pouco estudada. Até 2007 apenas dois estudos tinham sido apresentados com resultados quantitativos: “(i) o estudo por Franco et al. (2005) para a Universidade Johns Hopkins “O Sector Não Lucrativo Português numa Perspetiva Comparada” e (ii) the studies carried out under the scope of CIRIEC (2000; Chavez-Avila and Monzon-Campos 2005)” (Carvalho, 2010).

Segundo o estudo de Franco et al. para a Universidade de John Hopkins (2005) o terceiro setor em Portugal engloba organizações que se caracterizam por serem organizadas, privadas, não distribuidoras de lucro, autossuficientes e voluntárias.

“Estas características definem um setor da sociedade civil que é abrangente, envolvendo organizações formais e informais, religiosas e seculares, organizações com pessoas remuneradas e

outras com alguns voluntários, ou só constituídas por voluntários, e organizações a desempenharem funções essencialmente de expressão – como defesa de causas, expressão cultural, organização comunitária, proteção ambiental, direitos humanos, religião, defesa de interesses, e expressão política – bem como aquelas que desempenham essencialmente funções de serviço – como serviços de saúde, educação, sociais.”

(Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

Assim, os autores caracterizaram o terceiro setor português como “organizações prestadoras de serviços que suplementam ou complementam os serviços públicos nas áreas da saúde, educação e serviços sociais, e organizações que oferecem mecanismos através dos quais os indivíduos se podem juntar de forma a fazerem face a necessidades da comunidade, participar na vida política, e perseguir interesses individuais e de grupo.” (Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

Ainda segundo o estudo da Universidade John Hopkins (2005) o terceiro setor em Portugal está relacionado com quatro aspetos importantes da história do país: “Incluídos estarão primeiro a Igreja Católica; segundo, a longa tradição de mutualidade e autoajuda do país; terceiro, a sua longa história de controlo político; e quarto, o desenvolvimento nas décadas recentes de elementos-chave de um Estado de bem-estar moderno e uma relegação crescente do Estado nas organizações não lucrativas. Em conjunto, estes impulsos criaram uma tensão histórica entre o Estado e a ação voluntária, estimulando a emergência de instituições não lucrativas mas limitando a sua independência e confinando-as a um campo de atuação relativamente limitado até recentemente.” (Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

O Terceiro Setor em Portugal tem uma longa história mas isso não o impede de estar em constante crescimento. Se por um lado ainda permanecem organizações com centenas de anos, como o caso das misericórdias, por outro houve um aumento de organizações fundadas no pós 25 de Abril.

4. Enquadramento Legal do Terceiro Setor em Portugal

Segundo a Constituição da República Portuguesa, existem em Portugal três setores, o público, o privado, e o não lucrativo ou cooperativo e social.

“ 2. O sector público é constituído pelos meios de produção cujas propriedade e gestão pertencem ao Estado ou a outras entidades públicas.

3. O sector privado é constituído pelos meios de produção cuja propriedade ou gestão pertence a pessoas singulares ou coletivas privadas, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

4. O sector cooperativo e social compreende especificamente:

a) Os meios de produção possuídos e geridos por cooperativas, em obediência aos princípios cooperativos, sem prejuízo das especificidades estabelecidas na lei para as cooperativas com participação pública, justificadas pela sua especial natureza;

b) Os meios de produção comunitários, possuídos e geridos por comunidades locais;

c) Os meios de produção objeto de exploração coletiva por trabalhadores;

d) Os meios de produção possuídos e geridos por pessoas coletivas, sem carácter lucrativo, que tenham como principal objetivo a solidariedade social, designadamente entidades de natureza mutualista.”

Constituição da República Portuguesa, 2005, Artigo 82.º

Assim, podemos concluir que em Portugal o terceiro setor, é visto como um setor alternativo ao setor público e ao setor privado e que se caracteriza por não ter um carácter lucrativo e ter como objetivo a solidariedade social, ou seja, o bem comum.

No que diz respeito à variedade de formas legais, as organizações do setor não lucrativo podem ser Fundações, Organizações Não-Governamentais para o Desenvolvimento, Associações, Cooperativas, Associações Mutualistas, Museus,

Instituições de Desenvolvimento Local, Misericórdias e Instituições Públicas de Solidariedade Social.

As Fundações, são um tipo de organização lucrativa, reconhecida pela primeira vez no Código Civil de 1867. São subsidiadas pelo Estado Português mas subsistem maioritariamente de fundos próprios.

As Organizações não-governamentais para o desenvolvimento são organizações que levam a cabo programas sociais, ambientais, culturais e cívicos cujo objetivo é beneficiar países em desenvolvimento.

As Associações podem ser de bombeiros, de consumidores, de imigrantes, de estudantes, de ativistas, de mulheres, de deficientes, entre outras. São constituídas no âmbito do Direito Privado e de secções do Código Civil, enquadram-se no subsector dos serviços sociais e aparecem com a finalidade de substituir o Estado em algumas missões.

As Cooperativas são pessoas colectivas autónomas sem fins lucrativos, de livre constituição, com capital e composição variável, que visam satisfazer aspirações e necessidades económicas, sociais ou culturais.

Associações Mutualistas têm como objetivo fornecer ajuda mútua aos seus membros. Formadas pelo estatuto de Instituição Particular de Solidariedade Social, são financiadas através de quotas pagas pelos membros.

Os Museus têm como fim último a promoção da cultura e grande parte é reconhecida como instituição sem fins lucrativos e de utilidade pública.

As Instituições de Desenvolvimento Local atuam sobretudo em áreas rurais e tem como objetivo formar e capacitar as pessoas. Podem ser públicas, privadas, com e sem fins lucrativos.

As Misericórdias estão ligadas à Igreja Católica e são das mais antigas organizações não lucrativas em Portugal. Tem como objetivo a assistência social e na saúde.

As Instituições Particulares de Solidariedade Social são constituídas por iniciativa de particulares e tem como objetivo a concessão de bens e a prestação de serviços de apoio, proteção e educação. As Instituições Particulares de Solidariedade Social podem ser funcionais ou associativas.

Em Portugal as organizações sem fins lucrativos são na sua maioria, pessoas coletivas privadas. Conforme a sua missão e objetivos podem ser declaradas benefício público ficando assim com um estatuto legal específico. Organizações como as Cooperativas, as Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento e as Instituições Públicas de Solidariedade Social beneficiam automaticamente desse estatuto legal.

As instituições de benefício público dispõem de benefícios mas também de obrigações, entre elas o dever de apresentação de relatórios anuais ao Governo e de transparência nas informações solicitadas por qualquer entidade governamental que as apoie.

As organizações privadas sem fins lucrativos recebem fundos públicos e como tal podem ser objeto de sucessivas auditorias por parte do Tribunal de Contas Português de modo a garantir o controlo e a boa gestão financeira.

As organizações privadas sem fins lucrativos devem ter no mínimo, um conselho de administração e um conselho fiscal.

Apesar de nas últimas décadas, as leis terem vindo a aumentar e aperfeiçoar e de hoje em dia a legislação portuguesa reconhecer e conferir tratamento especial a quatro grupos de organizações, as Pessoas Coletivas de Utilidade Pública, as Instituições Particulares de Solidariedade Social, as Pessoas Colectiva de Utilidade Pública Administrativa e as Organizações Não Governamentais para o Desenvolvimento, não existe uma coesão e uma coerência que permita delimitar os limites do Terceiro Setor provocando “confusão e uma dificuldade de compreensão do enquadramento legal, diminuindo o impacto do sector não lucrativo em Portugal” (Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

A Universidade John Hopkins criou uma Classificação Internacional para as Organizações Não Lucrativas – a *International Classification of Nonprofit Organizations*, com doze categorias de atividade distintas, divididas em subcategorias (Cf: Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005). As categorias são Cultura e Lazer, Educação e Investigação, Saúde, Serviços Sociais, Ambiente, Desenvolvimento e Habitação, Participação Cívica e Defesa de Causas, Intermediários Filantrópicos, Internacional, Congregações Religiosas, Empresariais e Profissionais, Sindicatos e Outros.

Assim, podemos concluir que em Portugal não há um enquadramento legal rígido e específico para as organizações do terceiro setor, no entanto a liberdade de associação é uma realidade de enorme importância pois é graças a ela que Portugal tem uma vasta rede de associações, misericórdias e organizações do terceiro setor.

5. O Terceiro Setor na Economia Portuguesa

Podemos dizer que o terceiro setor tem vindo a crescer em Portugal. Entre 1997 e 2007 o número de organizações do Terceiro Setor aumentou cerca de 90% e a empregabilidade cerca de 85%. Em 2002 o terceiro setor representava 4,2% do PIB nacional, o equivalente a 5.4 mil milhões de euros, em 2007 existiam em Portugal mais de 10 mil organizações do Terceiro Setor que movimentavam cerca de 9.2 mil milhões de euros, o equivalente a 5,64% do PIB. Ainda em 2007 o terceiro setor empregava cerca de 227 mil trabalhadores, cerca de 4,2% da população ativa portuguesa.

O terceiro setor, apesar de empregar cerca de 4% da população portuguesa subsiste muito à custa do voluntariado:

“o voluntariado é um conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada por pessoas, no âmbito de projetos, programas e outras formas de intervenção ao serviço dos indivíduos, das famílias e da comunidade, desenvolvidos sem fins lucrativos por entidades públicas ou privadas presente Lei as atuações que, embora desinteressadas, tenham um carácter isolado e esporádico ou sejam determinadas por razões familiares, de amizade e de boa vizinhança.”

Art.º 2.º da Lei n.º 71/98

No que diz respeito ao tamanho das organizações pelo número de colaboradores que emprega, 41,12% emprega menos de 5 pessoas, 25,84% mais de 20 indivíduos. Apenas 0,67% das organizações, ou seja, cerca de 64 organizações do terceiro setor emprega mais de 250 colaboradores. No que concerne à idade das organizações, 31,23% tem entre 20 e 50 anos, 26,32% tem entre 10 e 20 anos, 12,69% tem entre 50 e 100 anos e apenas 4,14%, cerca de 419, tem mais de 100 anos (Cf. Carvalho, 2010).

6. Os fundos no Terceiro Setor

Segundo a Universidade de John Hopkins, os fundos no terceiro setor proveem de três grandes fontes: as receitas próprias, onde se incluem pagamentos privados, quotizações e rendimento de investimentos; a filantropia, que inclui doações individuais, doações de fundações e doações empresariais; e o apoio público que inclui subsídios, contratos, reembolsos por prestação de serviços a terceiros e pagamentos de sistemas de segurança social financiados pelos governos (Cf. Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

Em Portugal a maior parte da origem dos fundos das organizações do Terceiro Setor são as receitas próprias, cerca de 48% dos fundos, seguindo-se os apoios públicos, cerca de 40%, e a filantropia, com 12%.

A origem dos fundos no Terceiro Setor varia conforme as áreas de atividade da organização. As áreas da educação e da saúde são as mais financiadas pelos governos (66% e 82%) (Cf: Franco, Sokolowski, Hairel, & Salamon, 2005).

RELAÇÕES PÚBLICAS NO TERCEIRO SETOR

“We argue, therefore, that Public Relations in the Third Sector should incorporate Communication in the Public Interest into its core strategy. These are organizations with a role to play in society; their focus is, rather than their own objectives, the interests and needs of their audiences. In this way we will inevitably make the organization fulfill its purpose in society.”

(Eiró-Gomes & Nunes, 2012, p.179)

1. O Papel da Comunicação no Terceiro Setor

É incontestável o papel da comunicação na sociedade e nas instituições e a sua importância, sobretudo no terceiro setor cujo sustento provem maioritariamente de fundos estatais e doações de privados.

Pode-se assim dizer que a comunicação no terceiro setor tem como principais objetivos informar colaboradores, voluntários e doadores sobre as atividades da instituição e motiva-los para se envolverem na prossecução da sua missão; fomentar e desenvolver o relacionamento entre a organização e os seus públicos; e consciencializar a sociedade para os problemas sociais e para as causas do terceiro setor; criar e manter um clima favorável à angariação de fundos.

Assim, conclui-se que a comunicação no terceiro setor está estritamente ligada a três áreas, são elas: a angariação de fundos, as campanhas de informação e consciencialização e o voluntariado.

A comunicação no terceiro setor é muitas vezes negligenciada pelos órgãos de topo das instituições acreditando no conhecimento e reconhecimento exclusivamente pela sua nobre missão e valores “mais do que definir a sua missão, a organização deve expressá-la e comunicá-la, procurando o compromisso de e para com os públicos-alvo” (Mafalda Eiró-Gomes, 2007).

Uma vez que o principal objetivo das organizações do terceiro setor é a ajuda ao outro e a promoção da consciência social, a comunicação não é mais do que um veículo de promoção e alcance desses objetivos.

1.1. Comunicação Institucional vs Comunicação de Interesse Público

As Organizações do Terceiro Setor encaram constantemente dois desafios, comunicar institucionalmente ou comunicar de o interesse público e para a mudança social?

Se é verdade que uma instituição deve comunicar a sua missão e valores que dão forma à sua identidade, também é verdade que o terceiro setor exige comunicar sobre questões e valores para o bem comum. Assim, na comunicação no terceiro setor, é necessário harmonizar estas duas facetas, a comunicação institucional e a comunicação de interesse público.

No que diz respeito à Comunicação Institucional, esta consiste na disseminação da missão, valores e objetivos, na transmissão da identidade e no estabelecimento de relações entre a instituição e os seus públicos -alvo.

No que concerne à Comunicação no Interesse Público esta visa contribuir para a mudança e melhoria na sociedade, e para que os públicos-alvo da ação vejam os seus objetivos alcançados. Assim, é de crucial importância que a comunicação da organização seja desenvolvida no sentido de promover um aumento do conhecimento dos temas chave dos beneficiários.

“A comunicação deverá ser a guardiã dos valores da organização, da marca e reputação e deverá moldar a cultura e os comportamentos, bem como tem como grande responsabilidade capacitar (empower) os indivíduos, com o intuito de os levar a agir (advocacy), e assim, se tornarem parte activa nas tomadas de decisões.”

(Eiró-Gomes & Lourenço, 2009, p. 1490)

Uma vez que as organizações do terceiro setor tem por base o desempenho de um papel de apoio na sociedade é difícil não associar a comunicação institucional à comunicação no interesse público. Uma instituição do terceiro setor está sempre a desempenhar duas funções, a organização, sua missão e valores e a causa e as necessidades e idiossincrasias do público alvo. Ao cumprir a missão e ao zelar pelos

valores da instituição ela está também a zelar pelos interesses do público, sendo esta a essência da comunicação nas organizações do terceiro setor.

Conclui-se assim que a comunicação no terceiro setor não tem só como objetivo manter e fomentar a reputação da instituição mas também escutar os públicos, as suas necessidades e apoiar e incentivar a mudança social e que este é o maior desafio de uma instituição do terceiro setor, definir uma estratégia de comunicação que englobe a comunicação institucional e a comunicação no interesse público.

1.2. Comunicação de Interesse Público

Comumente afirma-se como ramo de atuação das Relações Públicas a gestão dos interesses e da reputação da organização junto dos seus públicos, colocando o enfoque na organização e olhando para os públicos como património da organização. Na comunicação de interesse público, o público é visto como tendo os seus próprios interesses e cabe à organização contribuir para a prossecução dos mesmos.

Para Mafalda Eiró Gomes uma das questões mestres das Relações Públicas é a promoção da compreensão e do entendimento (cf. Eiró-Gomes, 2005), sendo de suma importância que o foco das Relações Públicas seja os públicos e suas necessidades conferindo-lhes o lugar central no seio das instituições do terceiro setor.

Segundo Paisley, a Comunicação Pública pode ser definida segundo duas perspetivas, em termos de metodologias e em termos de objetivos. A perspetiva em termos de objetivos, o foco é na alteração de crenças e comportamentos, na perspetiva em termos metodológicos consiste na utilização de métodos inovadores e controversos (cf. Paisly, 2001).

Independentemente das inúmeras definições de Comunicação Pública ou Comunicação de Interesse Público há um legado comum a todas elas que é o objetivo de incutir uma melhoria, uma mudança na sociedade que tenha como objectivo último o bem comum.

Assim, pode-se concluir que a comunicação de Interesse Público é uma das áreas de trabalho de um profissional de Relações Públicas e consiste sobretudo numa campanha ou projeto cujo objetivo passa pela mudança social, pela mudança de conhecimentos, crenças e/ou comportamentos.

2. As Relações Públicas

As Relações Públicas no terceiro setor são analisadas e definidas de forma distinta dando maior ênfase ao público e às suas necessidades e não tanto à organização e à sua missão “cria relações que podem beneficiar os públicos sem necessariamente beneficiarem a organização (modelo mais centrado no compromisso).” (Eiró-Gomes, 2006). No terceiro setor as instituições visam contribuir para o bem-estar comum dando maior destaque ao público e à sociedade deixando o interesse da organização relegado para segundo plano.

A principal diferença entre as Relações Públicas no terceiro setor e as Relações Públicas no setor lucrativo é a inexistência de uma necessidade de ajustar os interesses dos públicos aos da organização. O principal objetivo é sim a defesa e prossecução das necessidades e interesses dos públicos

“Às RP pede-se-lhes que se tornem, cada vez mais, uma função de integração e de desenvolvimento social, que permita às organizações, tanto desenvolverem-se ao nível do seu autoconhecimento, como da sua capacidade de adaptação ao meio envolvente, promovendo e fomentando a negociação/cooperação entre diferentes grupos, visando o desenvolvimento social e económico da comunidade como um todo.”

(Eiró-Gomes & Lourenço, 2009, p.1488)

Assim, podemos afirmar que o papel das Relações Públicas no terceiro setor é mais do que a gestão das relações com os públicos e de promoção da reputação, é um papel que passa pela observação e conhecimento dos públicos-alvo de modo a perceber as suas necessidades e fomentar a mudança necessária à melhoria das suas vidas.

Cabe também às Relações Públicas a transmissão de informação sobre os temas chave que pautam o trabalho da instituição e de adaptação dessa informação aos públicos-alvo para que a mensagem seja corretamente percebida.

É ainda responsabilidade das Relações Públicas, através da comunicação, impulsionar a mudança de atitudes, crenças e comportamentos da sociedade e em especial do público-alvo das instituições do terceiro setor.

PROJETO: CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO SOBRE VIOLÊNCIA NO TRABALHO

1. Análise da Situação

É comumente aceite pelos autores que o processo de construção de uma Relações Públicas se divide em quatro fases, são elas: Análise da Situação ou Investigação, Planificação, Ação e, por fim, Avaliação (cf. Cutlip, Center, Broom, 1999).

O planeamento de uma campanha de comunicação requer um conhecimento aprofundado da envolvente e do tema em causa. Assim, procedeu-se a uma investigação para aprofundar o conhecimento sobre a Violência no Trabalho e sobre a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

1.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Missão, Valores, Essência

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, fundada a 25 de Junho de 1990, é uma instituição particular de solidariedade social, pessoal coletiva de utilidade pública cujo objetivo é a “promoção da informação, proteção e apoio aos cidadãos vítimas de infrações penais” (website APAV). Tem como missão:

“apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e provadas centradas no estatuto da vítima. Visão trabalhar para quem em Portugal o estatuto de vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo.”

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Visão/Missão

A APAV é uma organização sem fins lucrativos que apoia de forma humanizada, qualificada e personalizada as vítimas de crimes através da prestação de serviços gratuitos e confidenciais. A sua visão é trabalhar para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo.

Para a execução dos seus objetivos a APAV dispõe-se a:

“Promover a proteção e o apoio a vítimas de infrações penais, em particular às mais carenciadas, designadamente através da informação, do atendimento personalizado e encaminhamento, do apoio moral, social, jurídico, psicológico e económico;

Colaborar com as competentes entidades da administração da justiça, polícias, de segurança social, da saúde, bem como as autarquias locais, regiões autónomas e outras entidades públicas ou particulares de infrações penais e respetivas famílias;

Incentivar e promover a solidariedade social, designadamente através da formação e gestão de redes de cooperadores voluntários e do mecenato social, bem como da mediação vítima-infrator e outras práticas de justiça restaurativa;

Fomentar e patrocinar a realização de investigação e estudos sobre os problemas da vítima, para a mais adequada satisfação dos seus interesses;

Promover e participar em programas, projetos e ações de informação e consciencialização da opinião pública;

Contribuir para a adoção de medidas legislativas, regulamentares e administrativas, facilitadoras da defesa, proteção e apoio à vítima de infrações penais, com vista à prevenção dos riscos de vitimização e atenuação dos seus efeitos;

Estabelecer contactos com organismos internacionais e colaborar com entidades que em outros países prosseguem fins análogos.”

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Quem Somos

A APAV tem como princípios e valores, a solidariedade e o voluntariado social, a cooperação com outras instituições, a independência do poder político e de outros organismos, a igualdade de oportunidade e de tratamento, a não discriminação, a justiça na solução de conflitos, a prestação de serviços gratuitos, confidenciais e de qualidade a todas as vítimas de crime, a primazia à vítima como utente e o respeito pelas suas opiniões e decisões, ser uma voz ativa na promoção dos direitos e

necessidades das vítimas, e, ser um centro de conhecimento, investigação e qualificação nas temáticas das vítimas de crime e de violência.

1.2. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Organização

A APAV é composta por uma Assembleia Geral, um Conselho Fiscal e uma Direção. Dispõe ainda de um Conselho de Associados Fundadores, um Conselho Consultivo de Gestores, os Serviços Centrais da Sede, o Centro de Formação, a Comissão Regional dos Açores, uma Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima, uma Rede Nacional de Casas de Abrigo, uma Rede Unidade de Apoio à Vítima Imigrante e de Discriminação Racial ou Étnica, um Presidente, um Secretário Geral e um Financeiro.

A Assembleia Geral tem como competência principal a definição das linhas fundamentais da atuação da APAV, é dirigida por uma mesa e constituída por todos os associados em efetividade.

O Conselho Fiscal tem a função de fiscalização interna zelando pelo cumprimento da lei e dos estatutos, verificando e dando parecer sobre as contas, relatórios de gestão e financeiros. O Conselho Fiscal tem obrigatoriamente um revisor oficial de contas designado pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

A Direção tem como competências a representação da associação, a gestão estratégica, a definição de objetivos e orientações gerais, a orientação e gestão de recursos humanos.

O Conselho de Associados Fundadores é constituído pelos associados singulares que fundaram a APAV e desempenham um papel de consulta na orientação geral das políticas internas da instituição.

O Conselho Consultivo de Gestores é constituído pelos Gestores dos Gabinetes de Apoio à Vítima, Diretoras Técnicas das Casas de Abrigo para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência e os gestores de outras unidades orgânicas. Tem como objetivo garantir um processo regular de consulta no processo de tomada de decisão.

Os Serviços Centrais de Sede tem como função garantir a identificação da APAV e estabelecer ligação, apoio, planeamento e garantia de observância dos padrões de desempenho a nível nacional. Tem também funções de apoio técnico e logístico às

redes da APAV e de supervisão e acompanhamento sistemático e regular dos procedimentos e práticas.

O Centro de Formação cuja missão é assegurar a promoção e a gestão da formação tanto a nível interno como a nível externo.

Comissão Regional dos Açores é uma estrutura regional dotada de autonomia de coordenação e gestão das atividades na Região Autónoma dos Açores. Assim, sem prejuízo da unidade nacional e da personalidade jurídica da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, a APAV Açores, goza de autonomia técnica, administrativa e financeira. A autonomia da APAV Açores é garantida através de um regulamento próprio que a consagra, aprovado pela Assembleia Geral da Associação.

A Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima que aparece para fazer face às necessidades locais das vítimas de crime e suas famílias, promovendo a identidade da APAV nas comunidades locais desenvolvendo relações próximas e consistentes no seio da mesma.

A Rede Nacional de Casas de Abrigo acolhe temporariamente mulheres e crianças vítimas de maus tratos físicos e psicológicos, e trabalha para que as cidadãs acolhidas possam exercer os seus direitos fundamentais.

A Rede Unidade de Apoio à Vítima Imigrante e de Discriminação Racial ou Étnica tem como objetivo prestar apoio a vítimas imigrantes. É apoiada pelo Alto Comissariado para a Imigração e Dialogo Intercultural.

O Presidente tem a seu cargo a administração e gestão executiva da APAV tendo em conta a estratégia definida e as orientações dos órgãos sociais.

A Secretária-Geral tem como função coadjuvar e preparar instrumentos de gestão bem como estudos, informações e propostas.

O financeiro tem como principal função a organização da contabilidade e das finanças. Reporta diretamente ao Presidente, ao Tesoureiro e à Direção e é responsável pelas auditorias.

1.3. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - Financiamento

O suporte financeiro que permite à APAV realizar as suas atividades é garantido por um conjunto de fonte, nomeadamente as quotas pagas pelos associados, os donativos em dinheiro ou em bens feitos pela sociedade civil, protocolos celebrados com o Governo e com outras instituições públicas e privadas, acordos de cooperação, prestação de serviços de assessoria e consultoria, cofinanciamento por outras instituições como a Comissão Europeia e maquiias entregues por arguidos ou condenados em processo penal a titulo de condição para a suspensão de pena.

1.4. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Plano Estratégico

A APAV rege a sua atuação pelo Plano Estratégico 2008-2012 que tem como principal foco consolidar a Associação através da projeção e reconhecimento da sua missão, imagem, identidade, modelo organizativo, de gestão, de parceria e de voluntariado e da dimensão nacional da rede de serviços locais de apoio à vítima.

Para a realização da missão da APAV, o Plano Estratégico privilegia a inovação, a criatividade, a responsabilidade, a motivação dos recursos humanos, a formação, a qualidade, a comunicação, a multidisciplinariedade e as parcerias com outras instituições.

No Plano Estratégico está subjacente um conjunto de 10 medidas para uma política de apoio à vítima que devem ser salientadas neste trabalho. São elas:

“1. Prevenção da vítimação - O Estado português deve garantir uma redução dos níveis do crime, e, logo, da vítimação existente; bem como deve garantir a redução da vítimação secundária;

2. Respeito e reconhecimento - O Estado português deve garantir que os legítimos interesses das vítimas de crime são tidos em conta em todas as fases do processo criminal, sendo que todos os intervenientes do processo devem adotar o procedimento adequado para lidar com o autor do crime sem agravar a vulnerabilidade da vítima, nem a conduzir a uma vítimação secundária; pois só assim será possível à vítima

desenvolver uma atitude positiva e mais ajustada face à experiência do crime;

3. Proteção - O Estado português deve garantir uma proteção eficaz das vítimas de crime, nomeadamente quando as vítimas, enquanto testemunhas num processo criminal, são ameaçadas, agredidas e perseguidas. Neste sentido, deve garantir a aplicação efetiva da lei de proteção de testemunhas. Deve também garantir todos os recursos tecnológicos disponíveis para proteger as vítimas – por exemplo, a instalação de alarmes pessoais com ligação direta às forças policiais mais próximas e inclusão dos mesmos nas listas de resposta prioritária, bem como afetar recursos adicionais para esse fim;

4. Informação - O Estado português deve garantir que as vítimas de crime são devidamente informados sobre os problemas comuns e reações decorrentes da vítimação, dos serviços de apoio existentes, dos seus direitos e sobre o desenvolvimento dos processos judiciais, em tempo útil, de modo claro e completo; bem como deve garantir que as vítimas de crime possam informar sobre danos económicos, físicos e emocionais sofridos em consequência do crime, existência ou não de qualquer relação anterior ou atual com o autor do crime, bem como eventuais receios pela sua segurança pessoal ou de intimidação por parte daquele;

5. Formação - O Estado português deve garantir uma crescente consciência da problemática das vítimas de crime e das suas consequências nas estruturas do sistema da Justiça criminal. Uma formação adequada poderá garantir que os operadores deste sistema ficam preparados para perceber as vítimas como pessoas em delicada situação psicológica, física e social, com necessidades específicas, decorrentes da sua condição de vítimas de crime;

6. Mediação vítima/infrator - O Estado português deve garantir a implementação de práticas de Justiça Restaurativa, designadamente a mediação entre vítima e agressor, prevendo-se na sua legislação, implementando-as diretamente, ou promovendo a sua implementação por organizações da sociedade civil;

7. Indemnização - O Estado português deve garantir uma justa indemnização às vítimas de crime, aumentando a abrangência dos crimes em que esta pode ser pedida pelas vítimas, bem como alargando a cobertura dos danos, sendo que estes deverão ser mais que meros danos patrimoniais e a indemnização deverá contemplar também os danos morais. Deve também garantir uma maior e eficaz divulgação pública de existência desta indemnização;

8. Saúde - O Estado português deve garantir o acesso gratuito e prioritário das vítimas aos cuidados de saúde, sem ter de proceder antecipadamente ao seu pagamento, não só nos serviços nacionais de saúde, mas também pelos serviços de medicina legal;

9. Educação e emprego - O Estado português deve garantir uma adequada consciencialização das entidades empregadoras e dos profissionais da educação para os problemas e necessidades específicas das vítimas de crime, nomeadamente através da implementação de mecanismos de prevenção e deteção de situações de vitimação, com seu respetivo encaminhamento para os serviços competentes. Também deve garantir apoio e proteção adequados no local de trabalho e nos estabelecimentos de ensino;

10. Apoio às organizações - O Estado português deve garantir apoio direto, nomeadamente financeiro, às organizações que, da sociedade civil, apoiam vítimas de crime.”

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – Estratégia

2. Campanha de Comunicação Sobre Violência no Trabalho

Analisando o panorama da sociedade portuguesa facilmente se conclui que urge planear e efetivar uma campanha de comunicação sobre violência no trabalho. Uma campanha transversal que chame a atenção para o tema, e que permita à vítima identificar o problema e saber o que deve fazer e a onde se dirigir. Esta campanha tem também como objetivo desmistificar mitos sobre o poder das entidade patronais e disseminar as capacidades e funções do estado português e das organizações do

terceiro setor no âmbito dos direitos dos trabalhadores e da problemática da violência no trabalho.

Dado que a violência no trabalho é um tema desconhecido ou mal compreendido para a generalidade da população portuguesa irei apresentar uma proposta para uma Campanha de Comunicação sobre Violência no Trabalho para ser levada a cabo pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Esta campanha de comunicação será pensada para um período de três anos, partindo da ideia defendida ao longo deste trabalho, e que acredito comprovada, de que há um desconhecimento generalizado em relação ao tema e que esta pode ser colmatado através de uma campanha de comunicação.

Assim, irei dividir a campanha em fases de atuação. Para cada fase identificarei os objetivos a atingir, os públicos-alvo a abordar, as mensagens a transmitir, os suportes a utilizar e as ações a realizar.

Uma vez que a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima tem como principal foco o aconselhamento à vítima e a prestação de um serviço de apoio que vá de encontro às suas necessidades, esta campanha será desenvolvida tendo como principal meta o aumento da literacia em relação à violência no trabalho. Pretende-se consciencializar trabalhadores e organização sobre uma realidade que é um crime punível por lei e informar sobre os mecanismos legais e de atuação a que as vítimas têm acesso.

2.1. Meta da Campanha

A finalidade desta campanha de comunicação prende-se com o aumento da literacia em relação ao problema da violência no trabalho potenciando assim o conhecimento em relação à temática e uma alteração de comportamentos do agressor, da vítima e da sociedade portuguesa face a este problema.

2.2. Propósitos Gerais da Campanha

Para esta campanha, define-se como propósitos gerais colocar o tema da violência no trabalho na agenda política, pública e mediática. Aumentar o conhecimento e literacia sobre a violência no trabalho, fazer com que a sociedade civil seja capaz de identificar

tipos de violência no trabalho, reconhecer o agressor e o seu perfil, a vítima e as suas fragilidades e de denunciar casos.

Pretende-se também aumentar o número de denúncias de casos de violência no trabalho, a média de pessoas que procuram informação sobre o tema, a média de meios de comunicação social que publicam sobre o tema, o número de líderes de opinião que abordam a violência no trabalho assim como impulsionar a reputação da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima enquanto impulsionador e *expert* nas questões da violência no trabalho.

2.3. Fases da Campanha

Uma vez que a violência no trabalho é uma temática pouco abordada em todos os estratos da sociedade portuguesa, decidi dividir esta campanha em três fases.

Numa primeira fase, que será de aproximadamente um ano, irei abordar o problema ao nível político, consciencializando através da comunicação as instituições públicas, os órgãos governativos e os órgãos de topo da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

Numa segunda fase, focar-me-ei no plano institucional, trabalhando com as organizações de apoio à vítima e aos trabalhadores, nomeadamente sindicatos, ordens e outras instituições. Esta fase iniciar-se-á após a consolidação da primeira e também terá a duração de aproximadamente um ano.

Numa terceira e última fase, após consolidados os eixos políticos e institucionais, irei trabalhar na divulgação e difusão da problemática para o grande público, tendo em especial atenção a vítima, o agressor e as testemunhas que presenciam episódios de violência no trabalho. Esta fase terá a duração de um ano, mas, uma vez que este é um problema atual e pouco abordado, poderá ser necessário replica-la e prolonga-la por mais tempo. A monitorização e avaliação de todo o trabalho realizado permitirá reformular e consolidar os objetivos considerados relevantes.

2.3.1. 1ª Fase da Campanha: Consciencialização a Nível Político

A violência no trabalho é um tema atual, polémico, abrangente e transversal, que abarca quer o plano social, quer o político e institucional.

Numa primeira fase, que terá a duração de um ano, o foco incidirá na consciencialização dos órgãos de topo da própria Associação Portuguesa de Apoio à Vítima para a necessidade de abordar e tratar a problemática da violência no trabalho junto da sociedade portuguesa, e sobretudo na consciencialização da classe política e governativa para esta questão.

Assim, numa fase inicial, além de todo o trabalho interno à Associação, serão também abordados:

A - Grupos Parlamentares com assento na Assembleia da República, por serem eles os responsáveis pela agenda política e pela aprovação de leis e pareceres políticos que visam a violência no trabalho;

B - Ministério da Administração Interna por ser da sua competência a regulação e controlo de crimes nomeadamente os crimes relacionados com violência, minorias e violência no trabalho.

C - Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social, por ser da sua alçada a pasta do emprego, a autoridade para as condições do trabalho, o tribunal do trabalho e a segurança no trabalho.

O trabalho de informação e consciencialização destes grupos-alvo será feito da seguinte forma:

1º - Será feito um inquérito a uma amostra da população portuguesa sobre a violência no trabalho. Essa amostra será constituída por indivíduos do sexo feminino e masculino, com idade compreendida entre os 18 e os 65 anos, e com atividades profissionais que abarquem desde as chefias de topo até aos colaboradores a part-time e cujo ramo seja tanto as profissões científicas e intelectuais como as fabris e administrativas. Serão abordadas questões como: Já foi vítima de violência no trabalho? Já presenciou situações de violência no trabalho? Conhece alguém que tenha sido vítima de violência no trabalho? O que é para si um episódio de violência no trabalho? Já denunciou algum episódio de violência no trabalho? Se fosse vítima de violência no trabalho o que faria? Que medidas tomaria? A quem recorria?

Com este inquérito pretende-se extrair dados atuais sobre a problemática da violência no trabalho no seio da sociedade portuguesa e extrapolá-los para serem utilizados nos contactos e reuniões com os órgãos políticos e governativos.

2º - Envio de carta aos líderes parlamentares, aos ministros e aos secretários de estado a apresentar os resultados do estudo e dados e estatísticas sobre a violência no trabalho em Portugal, nomeadamente, número de vítimas que apresentaram queixa em Portugal nos últimos três a cinco anos, número de casos que chegaram à barra dos tribunais, número de pessoas que respondeu afirmativamente à questão “já foi vítima de violência no trabalho” em comparação ao número de pessoas que afirmou ter apresentado queixa ou intentado alguma ação após ter sido vítima de violência no trabalho, e a solicitar uma reunião.

3º - Reunião com os líderes parlamentares, ministros, secretários de estado e órgãos de topo dos organismos públicos que estejam diretamente relacionados com a problemática da violência no trabalho, como o tribunal do trabalho e a autoridade para as condições no trabalho, para apresentar o problema da violência no trabalho, os dados recolhidos no inquérito e nos estudos, para solicitar apoio, para em conjuntos delimitarmos uma estratégia de consciencialização e combate à violência no trabalho em Portugal e para colocar a violência no trabalho na agenda política e pública nacional.

Para estas reuniões será preparado um dossier informativo com dados e estatísticas nacionais e internacionais sobre violência no trabalho. Será utilizado como país referência a França, por ser o país europeu que mais e melhor trabalha a questão da problemática da violência no trabalho. Será também elaborado um folheto informativo sobre violência no trabalho com dados e conceitos chave que permitam, numa primeira abordagem, uma rápida perceção e assimilação da temática.

Na primeira fase a mensagem chave é que a violência no trabalho é um problema real mas encoberto no seio da sociedade portuguesa, que é necessário agir para o prevenir e que tal ação só terá resultado se for apoiada pelos órgãos políticos e governativos levando o problema da violência no trabalho para a agenda política e mediática.

Pretende-se que, no final desta fase:

A - os públicos definidos (órgãos governativos e políticos) estejam conscientes sobre a importância da abordagem da problemática da violência no trabalho;

B - pelo menos um grupo parlamentar levante uma questão no parlamento europeu sobre a falta de uma estratégia de informação e consciencialização para a violência no trabalho em Portugal;

C - que seja criada uma comissão de trabalho na Assembleia da República pluripartidária e transversal que se debruce sobre o problema da violência no trabalho em Portugal;

D - que seja criado um departamento ou uma secção específica para a problemática da violência no trabalho no Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social.

E - que a violência no trabalho seja encarada pelos órgãos representativos do estado português como um problema grave, fulminante e encoberto e que, como tal, necessita de uma rápida intervenção.

2.3.2. 2ª Fase da Campanha: Consciencialização das Instituições Públicas e dos Órgão de Comunicação Social

Após uma completa sedimentação da problemática da violência no trabalho no seio da classe política e dirigente do país, passaremos à segunda fase da campanha, que consiste na consciencialização das instituições públicas e privadas, de carácter governamental ou associativo e cuja missão ou objetivos tem a ver com os trabalhadores e/ou com vítimas de violência.

Para esta fase, serão definidos como públicos prioritários os sindicatos, as ordens profissionais, as instituições que focam a sua atuação no apoio e proteção da vítima, assim como os profissionais que nelas trabalham e os órgãos de comunicação social.

Assim, nesta segunda fase, serão públicos-alvo preferenciais:

A – os sindicatos de trabalhadores, uma vez que uma boa parte da população portuguesa trabalhadora, especialmente os trabalhadores públicos, é sindicalizada, é importante alertar e consciencializar os sindicatos para a violência no trabalho.

B – as ordens profissionais, porque desempenham um papel do regulador das atividades profissionais.

C – instituições públicas e privadas de apoio à vítima, por serem os primeiros sítios a que as vítimas recorrem à procura de conforto e aconselhamento pessoal e jurídico.

D – órgãos de comunicação social, por desempenharem um papel fundamental na difusão da mensagem e na chegada ao grande público.

A informação e consciencialização dos dois primeiros grupos-alvo, sindicatos e ordens, será feita à semelhança da informação e consciencialização dos públicos da primeira fase, ou seja, através do envio de cartas ou emails a apresentar os resultados do estudo e, dados e estatísticas sobre a violência no trabalho em Portugal, como, número de vítimas que apresentaram queixa, quantidade de casos que chegaram à barra dos tribunais, número de pessoas que respondeu positivamente à questão “já foi vítima de violência no trabalho” em comparação ao número de pessoas que afirmou ter apresentado queixa ou intentado alguma ação após ter sido vítima de violência no trabalho, e a solicitar uma reunião para melhor expor a problemática.

Para as reuniões com este público-alvo será utilizado o dossier elaborado na primeira fase acrescentando informações e dados sobre as ações até então levadas a cabo pela campanha junto da comunidade política e governativa. Será também utilizado o folheto elaborado na primeira fase e criada uma monofolha para destacar a importância dos sindicatos e das ordens profissionais na consciencialização e prevenção contra a violência no trabalho. Por fim, será solicitada a colaboração deste público-alvo na montagem e implementação da campanha de comunicação.

No que concerne ao terceiro grupo-alvo, as instituições de apoio públicas e privadas, estas representam um dos primeiros refúgios a que as vítimas recorrem aquando de uma situação de violência no trabalho, sendo então de suma importância a sua inclusão na campanha de comunicação. Assim, após a sua identificação, serão enviadas cartas e/ou email, a apresentar os resultados do estudo e a traçar o panorama da violência no trabalho em Portugal e onde serão solicitadas reuniões com as principais.

Em relação ao quarto grupo alvo, os órgãos de comunicação social, será enviado um comunicado à comunicação social com os resultados do estudo, o panorama da violência no trabalho em Portugal e um resumo do trabalho desenvolvido junto dos órgãos políticos e governativos durante a primeira fase. Será também preparado um dossier de imprensa com informação completa e detalhada sobre violência no trabalho, a abordagem em Portugal, o tratamento que é dado em França, dados, estatísticas e a conclusão alargada do estudo. Este dossier ficará pronto e servirá não só para apoio às atividades da campanha mas também será passível de ser enviado e consultado por profissionais da comunicação social que queiram aprofundar os seus conhecimentos e trabalhos sobre violência no trabalho.

Posteriormente, e de uma forma transversal a todos os públicos-alvo da segunda fase, serão organizados workshops regionais de dois dias sobre violência no trabalho para os quais serão convidados técnicos e responsáveis dos sindicatos, das ordens profissionais, das instituições que prestam apoio à vítima e dos órgãos de comunicação social. Os workshops serão divididos em quatro módulos. O primeiro será uma abordagem teórica sobre os conceitos de violência no trabalho e sobre o panorama da violência no trabalho em Portugal. O segundo será sobre a vítima, o agressor, as tipologias de agressão e a abordagem psicológica inerente ao tema. Este segundo módulo será ministrado por um psicólogo especialista nas questões do trabalho e das relações laborais. No terceiro módulo serão abordados os aspetos jurídicos e legais inerentes ao tema. Este módulo será lecionado por um advogado especialista em direito laboral que falará sobre os mecanismos legais previstos na legislação portuguesa à disposição das vítimas e sobre a importância do papel das testemunhas nos casos de violência no trabalho. Este advogado enumerará também as instituições públicas a que a vítima pode recorrer e os seus direitos. O quarto e último módulo terá um cariz mais empírico e de troca de experiências, nele, pretende-se que os intervenientes abordem casos de violência no trabalho e que troquem experiências e conselhos sobre como agir e resolver. É suposto o surgimento de dúvidas durante este módulos e o respetivo apoio e solução por parte do orientador do *workshop*. No final, pretende-se que os formandos fiquem a conhecer melhor a temática da violência no trabalho e que ponham em prática, nas suas instituições e junto das vítimas que a eles recorrerem, os conhecimentos que adquiriram no âmbito da formação.

Para os *workshops* será elaborado um dossier formativo com os conteúdos abordados ao longo dos quatro módulos. Esse dossier será distribuído pelos formandos juntamente com os resultados do estudo elaborado na primeira fase e o folheto e a monofolha distribuídos na segunda fase.

Ainda no final desta segunda fase, será construído um *website* com informações úteis sobre violência no trabalho, nomeadamente a definição do conceito, os tipos de violência no trabalho, o perfil da vítima e do agressor, as disposições jurídicas e legais, os locais onde se dirigir, um passo a passo sobre o que fazer e como atuar e uma listagem de contactos úteis, nomeadamente associações e instituições de apoio entre outros. O *site* terá um portal do utilizador, onde qualquer pessoa se poderá inscrever e passar a receber informação detalhada no seu email. No portal, o utilizador terá ainda

uma secção de perguntas e respostas onde terá oportunidade de colocar as suas dúvidas, de forma pessoal e privada e vê-las esclarecidas por técnicos especialistas num curto espaço de tempo.

Ao mesmo tempo, será criada uma página de facebook para disseminar informação sucinta e regular sobre a temática numa abordagem mais próxima, intimista e interativa.

Será ainda planeada um newsletter mensal para ser enviada a todos os públicos-alvo até então identificados e para os que posteriormente sejam contactados ou se inscrevam no *site*, na página de *facebook* ou ainda, que participem nos *workshops*.

Na segunda fase a mensagem chave é que cabe às organizações governamentais e do setor não lucrativo trazer para a opinião pública a importância do tema da violência no trabalho.

Pretende-se que, no final desta fase:

A - os públicos definidos (órgãos governativos e políticos) estejam sensibilizados para a importância da abordagem da problemática da violência no trabalho;

B - cerca de 40% das ordens profissionais e dos sindicatos participem nos workshops com pelo menos um colaborador;

C - cerca de 70% das instituições que trabalham no apoio à vítima participem nos workshops com pelo menos um colaborador;

D - que pelo menos três jornais diários de grande tiragem, uma rádio de âmbito nacional, um revista semanal generalista e um jornal televisivo façam uma peça de investigação sobre o tema.

2.3.3. 3ª Fase da Campanha: Consciencialização da Opinião Pública

Após a consciencialização e formação dos sindicatos, ordens profissionais, instituições de apoio à vítima e média, passaremos então à terceira e última fase do plano de comunicação que tem como objetivo consciencializar a opinião pública para a problemática da violência no trabalho.

Esta fase tem como público-alvo a população portuguesa trabalhadora com idades compreendidas entre os 18 e os 65 anos, de ambos os sexos, os técnicos de recursos humanos e as chefias das empresas assim como os jornalistas e os líderes de opinião.

Assim, nesta terceira fase, serão sensibilizados:

A – os jornalistas, por desempenharem um papel fundamental na difusão da mensagem e na chegada ao grande público;

B – os líderes de opinião por possuírem uma especial capacidade de consciencializar a opinião pública, de criar tendências e de colocar assuntos na agenda mediática;

C – os técnicos de recursos humanos pois são eles os responsáveis pelos colaboradores e pela sua contratação;

D – as chefias das empresas, por lhes caber o papel de comando e de mediadores dos conflitos entre trabalhadores;

E – trabalhadores com idade compreendida entre os 18 e os 65 anos, de ambos os sexos por serem eles as vítimas de violência no trabalho.

A consciencialização dos jornalistas e dos líderes de opinião será através do envio regular de comunicados aos órgãos de comunicação social com informação atualizada sobre a temática e através da manutenção de contactos regulares com os mesmos.

Serão agendadas reuniões com as chefias de topo e os técnicos de recursos humanos das grandes empresas portuguesas de modo a consciencializa-los para a importância da temática da violência no trabalho e também para estipular um programa particular de sensibilização aos trabalhadores, tendo em conta as idiossincrasias de cada empresa.

As pequenas e médias empresas serão contactadas por email e/ou carta, onde lhes será apresentado o tema da violência no trabalho. Será também enviado o folheto e o dossier sobre a temática e são convidadas a participar em sessões de esclarecimento levadas a cabo nas principais regiões do país.

Em relação aos trabalhadores, o público-alvo principal desta fase, será montada uma campanha pública de consciencialização onde, através de outdoors, anúncios em revistas, jornais e televisão serão passadas mensagens fortes sobre a violência no trabalho. Esta campanha será levada a cabo à semelhança de anteriores campanhas da associação portuguesa de apoio à vítima com a “Diga não à violência doméstica”.

Serão abordadas algumas figuras reconhecidas do grande público para que deem a cara pela campanha pública. Essas figuras deverão ser conhecidas por fazerem parte das chefias de grandes empresas, ou pelo trabalho que realizam. A título de exemplo, o Dr. Pinto Balsemão, por ser uma figura reconhecida pelos portugueses como uma chefia de topo e por estar associado a um canal de televisão e a uma instituição de solidariedade social.

Na segunda fase foi criada uma página de *facebook* para disseminar informação sucinta e regular sobre a temática numa abordagem mais próxima, intimista e interativa. Nesta terceira e última fase, essa página continuará a ser alimentada, e será também criada uma campanha de consciencialização direcionada aos trabalhadores cujo principal canal serão as redes sociais nomeadamente o *facebook*. Serão feitos vários vídeos com menos de um minuto, e cujo objetivo é permitir às pessoas identificarem situações de violência no trabalho e saberem como agir e a quem se dirigir.

Na segunda fase foi construído um website e uma newsletter, na terceira fase, será dado destaque ao website através da campanha pública e da campanha para as redes sociais.

Nesta última fase a mensagem é que a violência no trabalho existe, e deve deixar de ser encarada como um não problema. Deve ser trazida para a praça pública e as vítimas devem ter noção que cabe-lhes denunciar o agressor e que tem instituições onde recorrer se necessitarem de apoio.

Pretende-se que, no final desta fase:

- A - triplicar o número de notícias publicadas durante a segunda fase;
- B - conseguir reunir com pelo menos metade das empresas portuguesas cotadas do *psi 20*;
- C - conseguir implementar um programa particular de consciencialização em pelo menos uma grande empresa portuguesa;
- D - quadruplicar o número de likes no *facebook* e de visualizações no website em relação à segunda fase;
- E - que, um jornal televisivo se interesse pelo tema e faça uma grande reportagem que passará em horário nobre.

2.4. Avaliação da Campanha

O sucesso da campanha será avaliado regularmente ao longo das fases segundo os indicadores acima expostos. No final será realizado um inquérito à semelhança do realizado no início da campanha a uma amostra da população portuguesa para perceber se houve uma evolução no conhecimento da temática.

A temática da violência no trabalho, apesar de ser uma questão silenciosa é um problema cada vez mais presente no seio da sociedade, tendo vindo a adquirir uma relevância extraordinária não só no panorama português mas também no mundial.

Face a esta realidade, acredito que urge trazer este tema à agenda política e pública de modo a consciencializar a opinião pública para a problemática da violência no trabalho.

Apresento neste trabalho os diferentes conceitos de violência no trabalho, identifico o perfil da vítima e o do agressor, as várias tipologias de violência no trabalho, as consequências físicas, social e psicológicas para a vítima, questiono o papel chave das chefias na promoção ou fomento de episódios de violência no trabalho e demonstro a importância de trazer para a agenda pública este tema.

Ao longo do trabalho defendeu-se a necessidade de uma planificação estratégica adequada em termos de comunicação para as instituições do terceiro sector. As relações Públicas para além de estabelecerem ações mutuamente benéficas entre a organização e essencialmente os públicos preferências da sua comunicação, governos, comunidade, parceiros, etc., têm um papel outro que é específico desta área de intervenção a saber: os públicos alvo das ações destas organizações. Demonstra-se aqui de forma clara que comunicar é agir. No caso presente a "Comunicação" é o agir necessário, equiparável a um brinquedo inclusivo numa organização que tem como público alvo, da sua ação, crianças com necessidades especiais. A comunicação neste projeto é a ação necessária para o público alvo da ação desta Associação nesta temática específica: as empresas enquanto contextos, os poderes públicos enquanto garantes da aplicação da legislação, as vítimas enquanto agentes para a mudança de comportamentos.

Voltando à ideia principal defendida neste trabalho de projeto, importa rememorar que todo o trabalho incide em dois objetivos, o teórico de expor o tema da violência no trabalho e da comunicação no terceiro setor, e o empírico de apresentar um projeto de

uma campanha de comunicação que visa consciencializar a população portuguesa para a problemática da violência no trabalho.

A campanha de comunicação para a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima que aqui se apresenta é uma campanha chave na mão e que se impunha como uma necessidade ao setor e à sociedade.

Com este trabalho pretendi contribuir para o cumprimento dos objetivos da associação portuguesa de apoio à vítima que se prendem com a proteção, o apoio moral, social, psicológico e jurídico, a promoção da solidariedade social, a mediação vítima-infrator.

Defendo que, para o sucesso pleno desta campanha, é necessário colocar o tema da violência no trabalho na agenda política e, numa fase posterior, na institucional e mediática de modo a unir esforços para que se consiga a consciencialização e mobilização da sociedade.

A proposta que deixo no final deste trabalho é que findos os três anos para os quais esta estratégia foi planeada, se redefinam objetivos e se acrescente um enfoque especial na área mediática e da opinião pública.

- Carvalho, A. (2010). *Quantifying the Third Sector in Portugal: An Overview and Evolution* from 1997 to 2007. VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations, 21(4), pp. 588-610.
- Corry, O. (2010). *Defining and Theorizing the Third Sector*. In R. Taylor (Ed.), *Third Sector Research*. New York, NY: Springer New York.
- Cutlip, S., Center, A. H., & Broom, G. M. (1999). *Effective Public Relations*. 8ª Edição New Jersey: Prentice Hall.
- Dozier, D. M., Grunig, L. A., & Grunig, J. E. (2001). *Public Relations as Communication Campaign*. In Hornik, Robert C. *Public Communication Campaigns*. 3ª Edição. Thousand Oaks, California: Sage Publications.
- Drucker, P. F. (1990). *As Organizações Sem Fins Lucrativos*. Lisboa: Difusão Cultural.
- Eiró-Gomes, M. (2006). *Relações Públicas ou a Comunicação como acção*. Lição para o concurso de Professora Coordenadora, apresentado em Lisboa a 28 de Junho de 2006.
- Eiró-Gomes, M. (2007). *NGOs in Portugal: Some Remarks Concerning Organizational/Corporate Identity*. EUPRERA Congress 2005. New Challenges for Public Relations 10-13 Nov – Lisbon: Proceedings. Lisboa, Edições Colibri / Instituto Politécnico de Lisboa, 2007, pp. 63-66.
- Eiró-Gomes, M., Duarte, J. (2004). *Que públicos para as Relações Públicas?*, Actas do III SOPCOM, VI Lusocom e II Ibérico – Volume II, Braga, Universidade do Minho, pp. 613-623.
- Eiró-Gomes, M. & Lourenço, S., (2009). *O papel e a responsabilidade das Relações Públicas na sustentabilidade de um mundo global*. Conferências Lusófona, 8º LUSOCOM, pp.1488-1499.
- Franco, R. C. (2005). *Defining The Nonprofit Sector: Portugal*. Economia.

- Franco, R. C., Sokolowski, S. W., Hairel, E. M. H., & Salamon, L. M. (2005). *O Sector Não Lucrativo Português Numa Perspectiva Comparada*. John Hopkins University.
- Guimarães, Cerise; Tarcitano, João (2004). *Assédio Moral No Ambiente de Trabalho*. Trabalho de conclusão de curso de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Centro de Educação Tecnológica Estácio de Sá de Juiz de Fora, Juiz de Fora, Brasil.
- Hirigoyen, Marie-France (1999). *Assédio Coação e Violência no Quotidiano*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Hirigoyen, Marie-France. (2002). *O Assédio no Trabalho: Como distinguir a verdade*. Lisboa: Editora Pergaminho.
- Leymann, Heinz (1990). *Mobbing and psychological terror at workplaces*. *Violence and victims*, vol. 5 pp 119 – 126.
- Leymann, Heinz (1996). *La persécution au Travail*. Paris: Seuil.
- Molon, Rodrigo (2004). *Assédio Moral no ambiente de trabalho e a responsabilidade civil: empregado e empregador*. Recuperado em 6 de Maio, 2008, de: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=6173>.
- Nunes, F., Reto, L., & Carneiro, M. (2001). *O Terceiro Sector em Portugal: Delimitação, Caracterização e Potencialidades*. Lisboa: Instituto António Sérgio do Sector Cooperativo (INSCOOP).
- Piñuel Y Zabala, Iñaki (2003). *Mobbing: como sobreviver ao assédio psicológico no trabalho*. São Paulo: Edições Loyola.
- Salamon, L. M., & Anheier, H. K. (1997). *The Third World ' S Third Sector In Comparative Perspective*. Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, 24. Baltimore, Maryland.
- Santos, Maria (2006). *Assédio Moral nas Relações de Trabalho*. Monografia de Bacharel em Direito, Universidade do Sul de Santa Catarina, Tubarão, Brasil.
- Sindicato de Enfermaria (2002). Presentación de los resultados Preliminares de la Incidência del Mobbing en los Profesionales de Enfermaría Españoles. SATSE: Universidade de Alcalá de Henares. *Le harcèlement moral, la violence perverse au quotidien* (1998).

Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho (2013). [Internet]. Disponível em: <https://osha.europa.eu/pt> acessado a 1/08/2013 [Consult. Agosto 2013].

Autoridade para as Condições no Trabalho (2013). [Internet]. Disponível em: www.act.pt [Consult. Junho 2013].

Assédio Moral no Trabalho. (2013). [Internet]. Disponível em: <http://www.assediomoral.org/> 20.07.13 [Consult. Julho 2013].

Carta Comunitária dos Direitos Sociais Fundamentais dos Trabalhadores (2013). [Internet]. Disponível em: <http://ftp.infoeuropa.euroid.pt/database/000043001-000044000/000043646.pdf> [Consult. Julho 2013].

Constituição da República Portuguesa. (2005)

Directiva 92/85/CEE do Conselho, de 19 de Outubro de 1992, relativa à implementação de medidas destinadas a promover a melhoria da segurança e da saúde das trabalhadoras grávidas, puérperas ou lactantes no trabalho (décima directiva especial na acepção do nº 1 do artigo 16º da Directiva 89/391/CEE). [Internet]. Disponível em: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31992L0085:PT:HTML> [Consult. Julho 2013].

Direcção Geral da Segurança Social. (2013). [Internet]. Disponível em: <http://www1.seg-social.pt/left.asp?> 15.08.2013 [Consult. Agosto 2013].

Observatório Português dos Sistemas de Saúde (2013). [Internet]. Disponível em: http://www.observaport.org/sites/observaport.org/files/prevalencia_vitimas_violencia_fisica_psicologica.pdf 30.07.13 [Consult. Julho 2013].