



FACULDADE DE LETRAS E CIÊNCIAS SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE SOCIOLOGIA

Licenciatura em Serviço Social

**ANÁLISE DO IMPACTO DO BULLYING NOS CENTROS DE ACOLHIMENTO DE
CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE: ESTUDO DE
CASO NO CENTRO DE ACOLHIMENTO CHANNAH (2021-2023)**

Autora: Irene Lino Wate

Supervisora: Msc. Maria Joana de Almeida

Maputo, Julho de 2025

Irene Lino Wate

ANÁLISE DO IMPACTO DO BULLYING NOS CENTROS DE ACOLHIMENTO DE
CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE: ESTUDO DE
CASO NO CENTRO DE ACOLHIMENTO CHANNAH (2021-2023)

Monografia apresentada, como parte parcial dos requisitos
para obtenção do grau académico de Licenciada em Serviço
Social, na Universidade Eduardo Mondlane.

Supervisora: Msc. Maria Joana de Almeida

Maputo, Julho de 2025

FOLHA DE APROVAÇÃO

Autora: Irene Lino Wate

ANÁLISE DO IMPACTO DO BULLYING NOS CENTROS DE ACOLHIMENTO DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE: ESTUDO DE CASO NO CENTRO DE ACOLHIMENTO CHANNAH (2021-2023)

Os membros do Júri

Supervisora

Presidente

Oponente

Maputo, aos _____ de _____ de 2025

DECLARAÇÃO DE HONRA

Eu, Irene Lino Wate, declaro por minha honra que a presente Monografia nunca foi apresentada em nenhuma instituição para qualquer fim académico. O conteúdo nele constante é original, resultante da minha investigação sob orientação da minha Supervisora, e todas fontes citadas constam nas referências bibliográficas.

Maputo, Julho de 2025

(Irene Lino Wate)

AGRADECIMENTOS

O meu especial agradecimento vai a minha supervisora Msc. Maria Joana de Almeida, pela paciência, disponibilidade, flexibilidade, dedicação e conhecimento compartilhados na elaboração até a apresentação desta monografia.

A todos docentes da FLCS, em especial os docentes do curso de Serviço Social, pelo seu precioso conhecimento transmitido desde o primeiro ao último ano de formação, contribuindo na formação de profissionais de Serviço Social, o meu muito obrigado.

Agradeço ao meu bom Deus pelo dom da vida, pela protecção ao longo do percurso académico e social.

À minha família, em especial aos meus pais Lino Ernesto Wate e Cacilda Duzenta Boca Wate, o meu muito obrigado pelos ensinamentos proporcionados e cuidados os quais culminaram na pessoa que sou hoje.

Aos meus irmãos, Lúcia, Ernesto, Teresa, Helena, Damião, Jacinto, Alberto, Sandra, Ivan e Maria, obrigado pelo incentivo, força, apoio financeiro e emocional que tem dedicado em todas as alas da minha vida. E ao meu filho, Fadil Mussa, que é a força motriz para as minhas lutas, o meu muito obrigado.

Agradeço aos meus colegas, turma de Serviço Social-2019, em especial aqueles que trilhamos o mesmo caminho nas madrugadas a tentar finalizar os trabalhos académicos, a estudar para os testes, Celeste Jossefa, Sarita Gualume, Fátima Cote, Élia Guambe e Cecília Ciquela. À todos, muito obrigado.

DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho monográfico aos meus pais,
Lino Ernesto Wate e Cacilda Duzenta Boca Wate, e
aos meus irmãos, Ernesto Wate e Jacinto Wate*

EPIGRAFE

“A criança que é alvo de bullying aprende cedo que a crueldade pode ser silenciosa e invisível, mas seus efeitos são profundos e duradouros” (Desconhecido).

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Número de crianças que sofreram bullying	27
Gráfico 2: Frequência de ocorrência de <i>bullying</i>	29
Gráfico 3: Tipos de papéis assumidos no envolvimento	30
Gráfico 4: Consequências do <i>bullying</i>	35

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Resumo do perfil das crianças entrevistadas	25
---	----

LISTA DE ABREVIATURAS

OMS

Organização Mundial da Saúde

UNICEF

Fundo das Nações Unidas Para a Infância

RESUMO

O presente trabalho monográfico é subordinada ao tema *Análise do Impacto do Bullying nos Centros De Acolhimento de Crianças e Adolescentes em Situação de Vulnerabilidade: Estudo de Caso no Centro de Acolhimento Channah (2021-2023)*, ao qual, teve como problema de pesquisa, os impactos que às crianças e adolescentes em situações de vulnerabilidade que são vítimas de *bullying* tem enfrentado no seu quotidiano. Tem como objectivo geral, analisar os impactos de *bullying* em adolescentes em situação de vulnerabilidade acolhidos Centro de Acolhimento Channah. A análise da realidade social proposta foi feita com base na teoria do materialismo histórico-dialéctico, uma perspectiva que compreende os fenómenos sociais a partir das contradições existentes nas relações entre os sujeitos e as condições materiais de existência, considerando que a realidade é histórica, concreta e está em constante transformação por meio da prática social. A pesquisa tem como abordagem qualitativa e quantitativa, tendo sido aplicados os métodos de colecta de dados as entrevistas semi-estruturadas e a observação participante. A pesquisa, no que concerne a amostra, contou com 10 crianças e 2 Assistentes Sociais do Centro de Acolhimento Channah. Em relação a discussão dos dados constatou-se que, a maior parte das crianças entrevistadas tem sido vítima de actos de *bullying* por causa da sua situação de vulnerabilidade, sendo que estes actos têm impactado na vida emocional, social e escolar das crianças, levando a situação de depressão, isolamento social e falta de concentração na escola. E o assistente social tem trabalhado como mediador e desenvolvendo estratégias que visem a mitigação desses tipo de violência.

Palavras-chave: Bullying; Crianças e Adolescentes; Intervenção; Situação de Vulnerabilidade.

ABSTRACT

The present monographic work is focused on the theme *Analysis of the Impact of Bullying in Shelters for Children and Adolescents in Situations of Vulnerability: Case Study at Channah Shelter (2021-2023)*. The research problem was analyzing the impacts of bullying on vulnerable adolescents sheltered at the Channah Shelter Center. The general objective is to analyse the psychosocial impacts affecting adolescents who are victims of bullying. The proposed analysis of the social reality was based on the theory of historical-dialectical materialism, a perspective that understands social phenomena through the contradictions inherent in the relationships between individuals and the material conditions of existence, considering reality as historical, concrete, and in a constant process of transformation through social practice. The research adopts both qualitative and quantitative approaches, employing semi-structured interviews and participant observation as data collection methods. The sample included 10 children and 2 Social Workers from the Channah Shelter. In the discussion of the data, it was found that most of the interviewed children have been victims of bullying due to their vulnerable situation. These acts have impacted their emotional, social, and academic lives, leading to depression, social isolation, and lack of concentration at school. The social worker has acted as a mediator and developed strategies aimed at mitigating this type of violence.

Keywords: *Bullying; Children and Adolescents; Intervention; Situation of Vulnerability.*

ÍNDICE

DECLARAÇÃO DE HONRA.....	i
AGRADECIMENTOS	ii
DEDICATÓRIA	iii
EPIGRAFE	iv
LISTA DE GRÁFICOS	v
LISTA DE ABREVIATURAS	vi
RESUMO	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUÇÃO	1
1.1. Problema de Pesquisa.....	2
1.2. Hipóteses	4
1.3. Justificativa.....	4
1.4. Objectivos.....	5
1.5. Delimitação Espacial e Temporal	5
1.6. Estrutura do trabalho	6
CAPÍTULO I – QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL	7
1.1. Quadro Teórico	7
1.1.1. <i>Materialismo Histórico</i>	7
1.2. Quadro Conceptual.....	9
CAPÍTULO II – PLANO DE INTERVENÇÃO	14
CAPÍTULO III – METODOLOGIA	18
3.1. Natureza da pesquisa (quanto a abordagem)	18
3.2. Tipos de pesquisa (quanto as fontes de informação).....	18
3.3. Método de pesquisa	19
3.4. População e amostra	20
3.5. Instrumentos de recolha de dados.....	20
3.6. Análise e tratamento de dados	22
3.7. Validade e fiabilidade dos resultados	22

3.8. Aspectos éticos da pesquisa.....	22
3.10. Constrangimentos ao longo da pesquisa.....	24
CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO	25
4.1. Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados	25
4.2. O <i>bullying</i> nos centros de acolhimento de crianças	26
4.3. Os tipos de papéis assumidos no envolvimento	30
4.4. Impactos do <i>bullying</i> na vida dos adolescentes.....	33
4.5. Mecanismos de intervenção do assistente social junto a crianças e adolescentes vítimas de violência e de violação dos seus direitos.....	37
4.6. Categoria Mediação na Prática do Assistente Social	42
4.6. Implementação de Actividades do Plano de Intervenção.....	45
5. CONCLUSÃO E SUGESTÕES	47
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
Apêndice	54
Apêndice 1.....	55
Apêndice 2.....	56
Apêndice 3.....	58
Anexo	60

INTRODUÇÃO

O presente trabalho é feito no âmbito de conclusão do curso para obtenção do grau de Licenciada em Serviço Social na Universidade Eduardo Mondlane, Faculdade de Letras e Ciências Sociais com o seguinte tema: *Análise do Impacto do Bullying no Centro de Acolhimento de Crianças e Adolescentes em Situação de Vulnerabilidade: Estudo de Caso no Centro de Acolhimento Channah (2021-2023)*.

O *bullying* é reconhecido como um fenómeno da violência, podendo muitas vezes ser feito de forma grupal, que ocorre dentro de um contexto social. Segundo Franco *et al* (2020), este é influenciado por diferentes factores, tais como: pessoais, escolares, familiares ou da comunidade.

O *bullying* é um problema que pode ter impactos significativos nos centros de acolhimento de crianças em situação de rua. Esses centros têm a importante missão de acolher, proteger e cuidar de crianças e adolescentes em situações de vulnerabilidade, proporcionando um ambiente seguro e acolhedor para que possam se desenvolver de forma saudável. No entanto, o *bullying* pode comprometer esse ambiente e trazer consequências negativas para o bem-estar e o desenvolvimento dos jovens (Franco *et al*, 2020).

O *bullying*, segundo Cavalcanti (2017), foi estabelecido como expressão do preconceito e de intolerância às diferenças, sendo por vezes associado a brincadeiras típicas do quotidiano estudantil, realidade que pode naturalizar o problema, mascarando e inviabilizando o seu enfrentamento.

A perseverança de um comportamento hostil é o que caracteriza o *bullying*, em que as vítimas são difamadas, agredidas e humilhadas de maneira física, verbal e psicológica. O alvo da criança e adolescente responsável pela prática do *bullying* em diferentes contextos é geralmente aquele que apresenta alguma característica em que se julga diferente.

Os assistentes sociais são profissionais treinados para lidar com questões de vulnerabilidade e exclusão social, o que inclui, entre outros, problemas relacionados ao *bullying*. Desempenham um papel fundamental na identificação e intervenção dos casos de *bullying*.

1.1. Problema de Pesquisa

A questão do *bullying* tem vindo a emergir como uma preocupação crescente no contexto institucional de acolhimento de crianças em situação de vulnerabilidade social. Embora os centros de acolhimento sejam concebidos como espaços de protecção e promoção dos direitos da criança, nota-se que, frequentemente, estes espaços também reproduzem práticas excludentes e violentas que revelam as contradições das políticas públicas de protecção social.

A realidade observada no Centro de Acolhimento Channah demonstra que o *bullying* tem sido uma prática recorrente entre as crianças acolhidas, assumindo formas físicas, verbais e psicológicas, e afectando de forma significativa o seu desenvolvimento emocional, psicológico e social. Esta prática, longe de ser um problema isolado ou meramente comportamental, revela-se como expressão de profundas desigualdades sociais, heranças de experiências traumáticas, pobreza, abandono, negligência e exclusão social enfrentadas pelas crianças antes mesmo do seu acolhimento.

Segundo Silva e Lima (2020), o *bullying* institucionalizado em espaços de acolhimento reflecte não apenas a ausência de políticas públicas eficazes, mas também a perpetuação de estruturas sociais opressoras que negligenciam a escuta e participação efectiva das crianças nas decisões que lhes dizem respeito. O problema agrava-se quando se constata que os profissionais actantes nestes centros – assistentes sociais, educadores e técnicos – muitas vezes carecem de formação específica e recursos adequados para lidar com as dinâmicas de violência simbólica e estruturais presentes entre os acolhidos.

Montano (2007) afirma que o assistente social actua sob “pressões institucionais de papéis e demandas contraditórias”, sendo frequentemente impedido de promover uma intervenção crítica e transformadora, pois está submetido às directrizes impostas pelas instituições financiadoras e aos limites materiais impostos pelo Estado. Assim, o seu papel torna-se ambíguo, uma vez que, ao mesmo tempo em que deve garantir a protecção da criança, encontra-se condicionado por estruturas institucionais que pouco promovem a emancipação dos sujeitos.

De acordo com Cavalcanti (2017), a violência entre pares em instituições de acolhimento é resultado directo da ausência de uma cultura institucional de respeito à diversidade, ao diálogo e

à mediação de conflitos. Muitas destas instituições, em vez de fortalecer vínculos e promover a convivência harmoniosa, tornam-se espaços de competição, rivalidade e imposição de hierarquias simbólicas entre as próprias crianças, que internalizam padrões de exclusão vivenciados anteriormente no seio familiar e comunitário.

Neste sentido, observa-se que o Estado moçambicano, ao transferir a responsabilidade da protecção integral das crianças para as Organizações da Sociedade Civil, não garante os devidos meios técnicos, financeiros e humanos para a efetivação de políticas de acolhimento baseadas na dignidade, equidade e respeito aos direitos da criança. Assim, a falência das políticas públicas se revela tanto na precariedade das condições materiais das instituições como na ausência de programas sistemáticos de prevenção e enfrentamento ao *bullying* institucional.

Apesar de Moçambique ser signatário da Convenção sobre os Direitos da Criança e possuir marcos legais como a Lei da Promoção e Protecção dos Direitos da Criança (Lei n.º 7/2008), na prática, ainda se verifica uma lacuna entre o discurso jurídico e a realidade vivida nas instituições de acolhimento. Como destaca Mendes (2023), os direitos proclamados em tratados internacionais e leis nacionais não têm sido implementados de forma integral, especialmente nos espaços que deveriam proteger os sujeitos mais vulneráveis, como as crianças em situação de acolhimento.

O estudo de Franco et al. (2020) mostra que o *bullying*, além de causar impactos emocionais e psicológicos duradouros, enfraquece a identidade e auto-estima das crianças acolhidas, prejudicando os seus processos de reintegração familiar e social. Com frequência, as respostas institucionais limitam-se à punição dos agressores ou à culpabilização das vítimas, sem que se questione o contexto estrutural em que essas práticas estão inseridas.

Tal como apontado por Silva, Santos e Baquião (2022), a reprodução de violências em instituições sociais não decorre apenas de acções individuais, mas é resultado de um sistema social que mantém padrões de dominação, exclusão e desigualdade, especialmente contra sujeitos historicamente marginalizados, como as crianças pobres e órfãs. A lógica assistencialista e tecnocrática ainda predominante na gestão de centros de acolhimento reforça essa estrutura, dificultando a promoção de uma intervenção verdadeiramente transformadora.

Portanto, torna-se urgente compreender o *bullying* como expressão da questão social, evidenciando a reprodução das desigualdades sociais e das fragilidades das políticas públicas de protecção à infância. Mais do que um problema disciplinar, o *bullying* deve ser compreendido como um reflexo das condições socioeconómicas e simbólicas de exclusão vividas pelas crianças.

Pergunta de pesquisa

Pelo exposto surge a seguinte pergunta de partida: *Até que ponto a exposição a actos de bullying impacta na vida de adolescentes acolhidos no Centro de Acolhimento Channah?*

1.2. Hipóteses

H1: A exposição a actos de *bullying* impacta de forma significativa na auto-estima, no bem-estar emocional e no desenvolvimento social dos adolescentes acolhidos no centro de acolhimento Channah, pela vulnerabilidade a essa expressão de violência.

H2: A exposição a actos de *bullying* não impacta significativamente na auto-estima, no bem-estar emocional e no desenvolvimento social dos adolescentes acolhidos no centro de acolhimento Channah, pois a exposição a esta expressão da violência é reduzida.

1.3. Justificativa

O motivo da escolha desse tema deve-se ao facto de ter presenciado em diversos ambientes sociais actos de *bullying* envolvendo crianças e adolescentes, em alguns casos, envolvendo adultos. E esses actos são muitas das vezes tratados como simples brincadeiras, não medido o impacto psicossociais negativos por detrás dessa expressão da violência. Como aspirante a assistente social considero importante a intervenção no grupo alvo que sofre e pratica o *bullying*, empoderando as vítimas e conscientizando os agressores sobre os actos.

No âmbito social, esta pesquisa é útil e importante para a sociedade, na medida em que pode contribuir para a consciencialização sobre *bullying* como uma das expressões da violência, sendo importante a chamada de atenção aos que praticam o *bullying* e o apoio as vitimas no processo de superação.

No âmbito científico, é relevante na medida em que, oferece ao assistente social mecanismos eficazes de intervenção nos casos de ocorrência de *bullying*, tanto na vítima como no agressor, assim como pode constituir um instrumento de consulta para estudos que estejam ligados a essa área de pesquisa.

1.4. Objectivos

Está secção são apresentados os objectivos da pesquisa, sendo estes, objectivo geral e objectivos específicos.

Objectivo Geral

- Analisar os impactos de *bullying* em adolescentes em situação de vulnerabilidade acolhidos no Centro de Acolhimento Channah.

Objectivos Específicos

- Identificar os tipos de papéis assumidos no envolvimento (vítima, agressor ou observador);
- Descrever os impactos que têm afectado a vida dos adolescentes vítimas de *bullying*;
- Ilustrar mecanismos de intervenção do assistente social em crianças e adolescentes vítimas de violência e violação de direitos;
- Apresentar sugestões para a mitigação do *bullying* nos centros de acolhimento.

1.5. Delimitação Espacial e Temporal

A pesquisa foi realizada a partir do *Centro* de Acolhimento Channah. Esta que é uma instituição localizada na Cidade de Maputo, que se dedica ao resgate e acolhimento de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade.

No que refere ao horizonte temporal, a pesquisa compreende um período de (3) anos, contado a partir de 2021 á 2023. A escolha do ano de 2021 á 2023 prende-se ao facto de permitir a colecta de dados actualizados e passíveis de análise para o melhor entendimento do tema em estudo. Assim como, a disponibilidade do grupo- alvo da pesquisa e os intervenientes.

1.6. Estrutura do trabalho

Em termos de organização, o presente trabalho está estruturado da seguinte forma:

O primeiro capítulo é referente a Introdução, que contém a definição do tema, a formulação do problema, das questões de partida, os objectivos da pesquisa, a justificativa e a apresentação da estrutura do trabalho; segundo capítulo é referente ao enquadramento teórico e conceptual, onde se expõe a teoria que é aplicada para análise dos dados e apresenta-se os conceitos-chave da pesquisa; terceiro capítulo, é dedicado ao plano de intervenção social, que consiste na apresentação de forma sistemática e organizada das actividades a serem desenvolvidas após a identificação do problema;

Após o plano de intervenção, segue o quarto capítulo, no qual é apresentada a metodologia do trabalho, onde se destacam os procedimentos metodológicos e técnicos aplicados para a concretização da pesquisa, assim como foram aplicadas as técnicas de recolha de dados no campo de pesquisa. O quinto capítulo é dedicado à análise e discussão dos dados obtidos na aplicação dos procedimentos metodológicos e técnicos da pesquisa. Por fim, apresenta-se a conclusão do trabalho e sugestões.

CAPÍTULO I – QUADRO TEÓRICO E CONCEPTUAL

Pretende-se, neste capítulo, apresentar o enquadramento teórico e conceptual da pesquisa. O mesmo está dividido em dois subcapítulos, o primeiro é referente à teoria de base que foi aplicada para a fundamentação da pesquisa, a teoria de Materialismo Histórico desenvolvido por Karl Marx e Friedrich Engels. O segundo subcapítulo é relativo a apresentação dos conceitos – chave da pesquisa.

1.1. Quadro Teórico

1.1.1. Materialismo Histórico

Para a análise da questão do *bullying* em centros de acolhimento de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, adopta-se como referencial teórico o materialismo histórico, fundamentado na concepção marxista da sociedade e desenvolvido por Karl Marx e Friedrich Engels.

A formulação do materialismo histórico desenvolve-se no contexto das críticas de Karl Marx às principais correntes ideológicas que disputavam a hegemonia na sociedade germânica do século XIX, em especial às vésperas da revolução democrático-burguesa. Tal crítica abrange pensadores como Hegel, Stirner e, principalmente, Ludwig Feuerbach. O rompimento com Feuerbach fundamenta-se na rejeição da concepção abstracta de sua antropologia filosófica. Para Feuerbach, o homem seria um ser genérico, natural e supra-histórico; para Marx, no entanto, o ser humano é um ser social, histórica e materialmente determinado pelas relações sociais que ele próprio cria no processo da produção da vida (Marx, 1996).

Segundo Netto (2011), o método de Marx é um instrumento teórico-prático para a apreensão da realidade social em sua totalidade, que parte da análise concreta das condições materiais de vida. Marx rompe com a tradição idealista, ao demonstrar que o ser humano é, antes de tudo, um ser social, cujas práticas e ideias são determinadas pelo modo como organiza a produção da existência.

Marx (2007) destaca que a vida social é, em sua essência, prática, e que os enigmas que levam a teoria ao fanatismo só encontram sua solução na práxis – na actividade humana concreta e na

compreensão dessa prática. Essa concepção afasta-se das abordagens idealistas que priorizam ideias e valores abstractos, pois reconhece que a realidade material e histórica é o fundamento dos fenómenos sociais.

Engels (2008) aprofunda essa abordagem ao afirmar que "o modo de produção da vida material condiciona o processo da vida social, política e espiritual em geral" (p. 47). Dessa forma, todas as formas de organização social – sistemas religiosos, jurídicos, ideológicos – só podem ser compreendidas se forem analisadas a partir das condições materiais concretas da vida em determinada época histórica. Essa concepção revolucionou o modo de pensar não apenas a economia, mas todas as ciências sociais, ao colocá-las no campo da história.

A construção do materialismo histórico não se deu por meio de fórmulas imediatas ou generalizações antecipadas. Conforme enfatiza Engels (2008), foi necessário um longo e rigoroso processo científico, baseado na selecção crítica e no domínio aprofundado de materiais históricos. Essa exigência metodológica evidencia o compromisso do marxismo com a análise concreta da realidade concreta, como forma de desvelar os mecanismos que estruturam a sociedade e suas contradições internas.

De acordo com Netto (2011), a realidade social é dinâmica e contraditória, sendo atravessada por lutas e conflitos resultantes da estrutura de classes. O autor explica que compreender essa realidade exige um método que vá além da aparência e da descrição imediata dos fatos. O materialismo histórico, nesse sentido, propõe uma análise que busca as mediações entre os fenómenos particulares e a totalidade social, ou seja, entre os episódios de *bullying* e a estrutura social que os produz e reproduz.

Aplicando essa perspectiva ao estudo do *bullying* em centros de acolhimento de crianças em situação de vulnerabilidade, compreende-se que tal fenómeno não é apenas uma manifestação individual de violência, mas sim expressão concreta das contradições sociais historicamente produzidas. Crianças que vivenciam múltiplas formas de exclusão tornam-se, muitas vezes, alvos e/ou agentes de práticas de violência simbólica e física no interior dessas instituições. Essa dinâmica reflecte a internalização de valores e hierarquias próprios da sociabilidade capitalista, marcada pela exclusão, competição e desigualdade. Como afirma Netto (2011), a função crítica

do materialismo histórico está em sua capacidade de articular teoria e prática, interpretação e transformação.

O materialismo histórico permite, assim, analisar o *bullying* em sua complexidade, desvelando suas raízes estruturais e históricas. Oferece uma concepção crítica que possibilita ao pesquisador ir além da aparência imediata dos factos, buscando as mediações entre o fenómeno particular (a violência interpessoal) e a totalidade social (a organização da sociedade, a função do Estado, o sistema de protecção social etc.).

1.2. Quadro Conceptual

Após a apresentação dos fundamentos da teoria base, é apresentado nesse subtítulo a operacionalização dos conceitos chaves que configuram a pesquisa, sendo estes: adolescente, *bullying*, intervenção social, violência.

1.2.1. Adolescente

A adolescência é um período de transição marcado por mudanças físicas, emocionais e cognitivas, que culmina na transição da infância para a idade adulta. Conforme definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS), a adolescência se estende dos 10 aos 19 anos, abrangendo a variedade de mudanças que os jovens enfrentam nessa fase da vida (OMS, 2021).

Durante a adolescência, os jovens passam por um processo de transformação biológica e psicossocial que desempenha um papel fundamental na formação de suas identidades e na aquisição de habilidades para a vida adulta. O desenvolvimento cognitivo durante a adolescência é marcado por mudanças significativas, como a capacidade de pensamento abstracto, a formação de pensamento crítico e a autoconsciência (Steinberg, 2008).

De acordo com Erikson (1968), a adolescência é uma fase de crise, na qual os jovens enfrentam o desafio de definir sua identidade e encontrar seu papel na sociedade. As experiências sociais, o grupo de pares e as influências culturais desempenham um papel crucial nesse processo de formação da identidade. Além disso, a adolescência também é um período de mudanças emocionais significativas. O desenvolvimento emocional durante a adolescência é marcado pela

busca de autonomia, identidade e intimidade, que podem resultar em conflitos e desafios no relacionamento com os pais, amigos e figuras de autoridade.

Durante a adolescência, a exposição a factores de risco, como a violência, o abuso de substâncias e a falta de apoio social, pode ter um impacto duradouro na saúde e no bem-estar dos jovens (Sawyer et al., 2012). A vulnerabilidade dos adolescentes a tais factores de risco é agravada pela falta de acesso a serviços de saúde mental, educação e apoio social adequado.

1.2.2. *Bullying*

De origem inglesa, a terminologia *bullying* deriva do verbo inglês *bully* e tem sido traduzido como a designação de pessoa cruel, intimidadora, agressiva. O *bullying* é definido como um conjunto de comportamentos agressivos, físicos ou psicológicos, ocorre entre o público infanto-juvenil em motivação evidente (Franco et al, 2020).

Segundo Silva e Borges (2018), o *bullying* é uma prática que compreende todas as atitudes violentas praticadas tanto dentro ou fora da escola, geralmente praticadas com desnível de poder e tende a gerar sofrimento e dor para as pessoas. Este tipo de violência pode acontecer de forma física, verbal e pelo uso de mídias sociais via internet.

Salientam ainda que, o *bullying* pode ser definido como uma actividade que interfere directamente no desenvolvimento de problemas decorrentes de pensamentos autodestrutivos, comportamentos problemáticos e estados patológicos, proporcionando alterações no processo de autoconhecimento ao indivíduo e prejuízos em seus vínculos e relações através de habilidades sociais.

Para Neto (2011, p.21),

As diversas acções que podem ser entendidas como *bullying* são: apelidar, sacanear, aterrorizar, ignorar, dar um gelo, ameaçar, empurrar, oprimir, ofender, humilhar, amedrontar, ser indiferente, fazer sofrer, agredir, derrubar, quebrar pertences, zoar, intimidar, tyrannizar, excluir, perseguir, bater, ferir, violentar, debochar, dominar, discriminar, ridicularizar, injuriar, constranger, roubar, gozar, isolar, subjugar, assediar, chutar, vexar e furtar. Desde que executados de forma repetida. Estas acções citadas acima englobam todos os *bullies* existentes, a saber: *bullying* verbal, moral, psicológico, sexual, material, físico e virtual. (Neto, 2011, p. 21).

Olweus (1993) distingue entre o *bullying directo*, com ataques relativamente abertos à vítima, e o *bullying indirecto*, na forma de isolamento social, fofocas e propagação de rumores visando à exclusão intencional do grupo. É importante prestar atenção ao *bullying indirecto*, pois ele é menos visível.

Martins (2007) identifica os seguintes papéis de participação em condutas de agressividade ou *bullying*:

- A vítima, onde se inserem geralmente crianças ou adolescentes que se encontram socialmente isolados, sem amigos, e que exibem baixa auto-estima, problemas de saúde física e problemas de saúde mental, ansiedade, insegurança, medo dos agressores, vulnerabilidade, parecendo incapazes de se defender perante a intimidação, e são geralmente rejeitados pelo grupo de pares;
- O agressor, papel mais frequente adoptado por rapazes. O agressor típico é aquele que inicia o *bullying* e geralmente tem um papel de liderança num pequeno grupo de amigos, embora seja rejeitado pela maioria dos colegas (estatuto sociométrico controverso). O agressor gosta de dominar os outros, tem dificuldade em cumprir normas e em se relacionar com os adultos;
- A vítima/agressora, ou vítima provocadora, onde se enquadram as crianças que são simultaneamente vítimas e agressores, mas a sua agressividade é de tipo reactivo. As crianças e jovens que se encontram neste tipo de papel são muito impulsivos, reagindo com agressão a qualquer tipo de provocação ou situação ambígua. São os mais impopulares e são mais rejeitados do que as vítimas passivas e do que os diferentes tipos de agressores. Com alguma frequência, as crianças/jovens que se enquadram neste tipo de papel, foram vítimas de maus-tratos na família;
- Os auxiliares das vítimas, papel onde é mais frequente encontrarem raparigas. São as crianças/jovens que habitualmente defendem as vítimas e vão em seu auxílio, chamando um adulto, confortando a vítima ou conversando com os agressores no sentido de os dissuadir de intimidar. As crianças/jovens que se enquadram neste tipo de papel são, em geral, crianças/jovens bastante populares e com muitos amigos, que exibem manifestamente uma conduta pró-social;

- Os assistentes e reforçadores dos agressores são aquelas crianças/jovens que apoiam e seguem passivamente os agressores líderes e os que riem e proporcionam audiência ao agressor. Estas crianças/jovens têm características idênticas às dos agressores mas menos atenuadas e, alguns deles, quando afastados do grupo de agressores diminuem o envolvimento nesse tipo de condutas;
- Os observadores, são todos aqueles que não se dão conta do que se passa, ou que sabem mas não se querem envolver. Este grupo inclui, geralmente uma percentagem de crianças/jovens superiores à dos restantes grupos (Martins, 2007).

De acordo com Fernandes (2019) citado em Silva, Santos e Baquião (2022), a prática do *bullying* ocorre principalmente com sujeitos vulneráveis, seja no âmbito escolar, familiar, social e/ou económico, assim como em particular crianças que estão em acolhimento institucional.

Para a presente pesquisa, compreende-se o *bullying* segundo a definição de Silva e Borges (2018), sendo práticas violentas, sejam físicas, verbal ou por meio da mídias sociais tendo como uma das características o desnível socioeconómico e que podem ser praticadas em qualquer ambiente social.

1.2.3. Intervenção social

A intervenção social é um processo complexo que busca promover mudanças positivas na vida das pessoas, grupos e comunidades. A intervenção social se baseia em diferentes abordagens teóricas e práticas, e pode ocorrer em diversos contextos, incluindo serviços sociais, saúde mental, educação, justiça, entre outros (Nel, Mbatsha e Ayed, 2016).

A intervenção social é fundamental para enfrentar injustiças sociais e promover o bem-estar das pessoas e comunidades. De acordo com Butcher e Roberts (2017), a intervenção social envolve acções deliberadas, planejadas e sistematizadas, com o objectivo de mudar situações que são prejudiciais para indivíduos e grupos, buscando o empoderamento e transformação social. Nesse sentido, a intervenção social busca actuar em situações de vulnerabilidade e desigualdade, visando promover a justiça social e garantir o acesso a direitos fundamentais.

Uma das abordagens mais utilizadas na intervenção social é a perspectiva de capacitação, que visa fortalecer os indivíduos e grupos para que possam superar desafios e desenvolver recursos

para enfrentar problemas. Segundo Nel, Mbatsha e Ayed (2016), a capacitação é um processo pelo qual os envolvidos no programa de intervenção social adquirem habilidades, conhecimentos e recursos necessários para participar activamente no desenvolvimento de sua própria comunidade.

Nesse sentido, a capacitação busca promover a autonomia e a participação activa das pessoas, considerando suas experiências e conhecimentos como elementos fundamentais para a transformação social. Também, a intervenção social pode se basear em abordagens mais estruturais, que visam abordar as causas mais profundas das desigualdades e injustiças.

1.2.4. *Violência*

A violência é um fenómeno complexo e multifacetado que está presente em diversas sociedades e contextos ao redor do mundo. O conceito de violência pode ser abordado de diferentes perspectivas, envolvendo aspectos físicos, psicológicos, sociais e estruturais. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), a violência é definida como o uso deliberado da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si mesmo, outra pessoa ou contra um grupo ou comunidade, que tem como consequência ou é muito provável que resulte em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação (OMS, 2014).

Galtung (1969) citado por Bourdieu (1999) desenvolveu a ideia de violência estrutural, que se refere às desigualdades e injustiças presentes nas estruturas sociais e económicas de uma sociedade. Segundo Galtung (1969) citado por Bourdieu (1999), a violência estrutural é um tipo de violência onde algum tipo de estrutura social ou económica (institucionalizada, legitimada e rotineira) acaba criando condições que geram sofrimento evitável ou morte prematura. Dessa forma, a violência estrutural está relacionada à perpetuação da desigualdade e à manutenção do *status quo*, sendo muitas vezes invisível e naturalizada.

O conceito de violência é complexo e multifacetado, envolvendo diferentes aspectos e contextos. Pelo que no processo de compreensão da violência é fundamental não apenas analisar como um fenómeno individual, mas como um problema social que está enraizado em estruturas de poder e desigualdade.

CAPÍTULO II – PLANO DE INTERVENÇÃO

Segue neste capítulo a apresentação do plano de intervenção, sendo que as actividades são referentes aos casos de *bullying* que se sucederam no período de 2021 à 2023, este período que corresponde a delimitação temporal da pesquisa. O plano de intervenção está assente em três actividades, nomeadamente:

- Coordenação de actividades com o Centro de Acolhimento Channah;
- Divulgação de informações sobre o *bullying*;
- Realização de acções educativas as crianças, adolescentes e na sociedade para o combate ao *bullying*.

2.1. Coordenação de actividades com o Centro de Acolhimento Channah

A coordenação de actividades no Serviço Social é uma função essencial para garantir a efectividade das intervenções e a integração dos diversos serviços oferecidos a um grupo-alvo. Essa coordenação envolve planear, organizar e monitorar acções que atendam às necessidades da população, promovendo o acesso a direitos e recursos.

A coordenação do assistente social com uma instituição ou grupo-alvo é essencial para a efectividade das intervenções sociais. Essa articulação permite compreender as demandas específicas da população atendida e integrar os serviços disponíveis, promovendo uma abordagem mais holística.

O assistente social actua como mediador entre a instituição e os usuários, facilitando o acesso a direitos e recursos. De acordo com Iamamoto (2012), essa coordenação exige um profundo conhecimento da realidade local e das políticas públicas disponíveis. O profissional deve construir vínculos de confiança com os usuários, incentivando sua participação activa no processo.

Mendes (2014) destaca que o trabalho intersectorial permite a troca de informações e recursos, facilitando a criação de uma rede de apoio mais robusta. Essa colaboração amplia as possibilidades de atendimento e oferece soluções integradas para os usuários.

A implementação das actividades requer habilidades de gestão, ou seja, o assistente social deve ser capaz de coordenar equipas, definir funções e responsabilidades, e garantir que todos estejam alinhados aos objectivos propostos. Silva (2016) ressalta que a comunicação clara e a motivação da equipa são factores determinantes para o sucesso das acções.

Esta actividade tem como finalidade estabelecer e desenhar em conjunto com o centro as actividades a serem desenvolvidas ao longo da colocação da realização da pesquisa. A actividade será realizada pela pesquisadora e assistentes do Centro de Acolhimento Channah, durante uma semana.

2.2. Divulgação de informações sobre o *bullying*

A divulgação de informações e direitos sociais pelo assistente social é uma actividade fundamental para promover a cidadania e a inclusão social. O profissional desempenha um papel essencial na conscientização da população sobre seus direitos, garantindo que indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade tenham acesso a informações que podem transformar suas realidades.

Através da divulgação, o assistente social capacita os usuários a reivindicarem seus direitos. De acordo com Iamamoto (2012), a informação é um instrumento poderoso para a emancipação social. Quando as pessoas conhecem seus direitos, tornam-se mais aptas a participar activamente da sociedade, reivindicando serviços e recursos que lhes são devidos. Essa conscientização é especialmente relevante em contextos de desigualdade, onde muitos indivíduos não têm acesso a informações básicas sobre políticas públicas e programas de assistência.

A divulgação de informações facilita a construção de redes de apoio, tal como refere Mendes (2014), ao compartilhar conhecimento sobre direitos sociais e serviços disponíveis, o assistente social contribui para o fortalecimento da comunidade. Grupos bem informados podem organizar-se para exigir mudanças e melhorias nas condições sociais, criando um ambiente propício à mobilização social.

Silva (2016) destaca que, ao disseminar informações, o profissional auxilia na mediação entre os usuários e os serviços públicos, promovendo um acesso mais ágil e efectivo. Essa articulação é

essencial para garantir que as necessidades da população sejam atendidas de forma adequada e integrada.

O assistente social deve adaptar suas abordagens às características e necessidades específicas do grupo, garantindo que as informações sejam compreensíveis e relevantes. A educação popular, proposta por Freire (1996), é uma metodologia que pode ser incorporada, estimulando o diálogo e a reflexão crítica sobre direitos e cidadania. E o assistente social deve monitorar a eficácia das estratégias utilizadas, ajustando-as conforme necessário para maximizar os resultados. Essa prática não só fortalece o trabalho do assistente social, mas também contribui para a melhoria contínua das políticas sociais.

A actividade tem como objectivo dar a conhecer as crianças e adolescentes sobre o que é realmente o *bullying* e como pode afectar a vida da vítima como do agressor. A actividade será realizada pela pesquisadora num período de três semanas.

2.3. Realização de acções educativas as crianças, adolescentes e na sociedade para o combate ao *bullying*

As acções socioeducativas têm como objectivo promover a inclusão social e a formação cidadã de indivíduos e grupos em situação de vulnerabilidade. Essas acções são fundamentais para enfrentar as desigualdades sociais e fomentar a autonomia dos sujeitos, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Segundo Iamamoto (2012), as práticas socioeducativas devem ser entendidas como um processo de formação que visa desenvolver habilidades e competências nos indivíduos, permitindo-lhes participar activamente da vida social e política. Isso implica uma abordagem que vai além da mera assistência, visando promover a transformação social.

As acções socioeducativas podem ser realizadas em diversos contextos, como escolas, comunidades e instituições de acolhimento. De acordo com Mendes (2014), essas iniciativas são essenciais para romper com o ciclo de pobreza e exclusão, oferecendo novas oportunidades e perspectivas de futuro.

Através de oficinas, palestras e actividades culturais, os profissionais de serviço social promovem a conscientização sobre os direitos dos indivíduos e colectivos, incentivando a participação activa na sociedade. Neste contexto, é importante destacar a relevância do fortalecimento da rede de protecção social, que deve envolver diversos sectores, como educação, saúde e assistência social (Silva, 2016).

Esta actividade tem como objectivos: consciencializar diferentes intervenientes que fizeram parte do centro no período de 2021 à 2023 e os que ainda fazem parte de modo a olhar para o *bullying* como uma forma de violência, assim como, violação dos direitos do outro.

A actividade será realizada pela pesquisadora e os assistentes do Centro, nas instalações do Centro de Acolhimento Channah, tendo a mesma actividade realizada em um período de três semanas.

CAPÍTULO III – METODOLOGIA

Neste capítulo segue a apresentação da metodologia que foi aplicada na realização do trabalho. Segundo Zanella (2009) em ciências sociais, metodologia é o caminho que o pesquisador percorre em busca da compreensão da realidade, de facto, do fenómeno.

3.1. Natureza da pesquisa (quanto a abordagem)

Sendo esta uma pesquisa que busca compreender a realidade, constitui como abordagem, o qualitativo e quantitativo. De acordo com Silva e Menezes (2001) pesquisa qualitativa considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

Segundo Gil (1991), a pesquisa qualitativa visa descrever, interpretar, explicar e avaliar situações constatadas no campo, ou seja, abordagem qualitativa tem como objectivo estabelecer uma relação entre o mundo objectivo e a subjectividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.

E a pesquisa quantitativa, segundo Richardson (2012), é aquela que é caracterizada pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de colecta de informações quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. Nesse sentido, a pesquisa quantitativa é particularmente útil quando se pretende identificar padrões de comportamento, frequência de determinados fenómenos e correlações entre variáveis mensuráveis. Para a pesquisa pretende-se identificar os padrões relacionados com o *bullying*, a sua frequência para a população alvo da pesquisa.

3.2. Tipos de pesquisa (quanto as fontes de informação)

Quanto as fontes de informação são evidenciadas as seguintes pesquisas: bibliográfica, documental e descritiva. Segundo Gil (2008) a pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente em livros e artigos científicos. Esta abordagem foi essencial para compreender os fundamentos teóricos sobre *bullying*, vulnerabilidade social e institucionalização de crianças, além de possibilitar o diálogo com produções científicas nacionais e internacionais que abordam a complexidade da questão social nos contextos de acolhimento institucional.

Pesquisa documental assemelha-se muito a pesquisa bibliográfica. A única diferença entre ambas estas na natureza das fontes. Enquanto a pesquisa bibliográfica se utiliza fundamentalmente das contribuições dos diversos autores sobre determinado assunto, a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser elaborados de acordo com os objectivos da pesquisa Gil (2008).

Segundo Gil (2008), pesquisa descritiva tem como objectivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenómeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sobre este tipo e uma das suas características mais significativas é a utilização de técnicas padronizadas de colecta de dados. No presente estudo, a abordagem descritiva foi aplicada com o objectivo de identificar e descrever as manifestações do *bullying* nas rotinas do centro de acolhimento, suas consequências no bem-estar das crianças acolhidas e as medidas institucionais adoptadas diante dessa problemática.

Portanto, a combinação dessas três abordagens metodológicas permitiu uma compreensão mais sólida e contextualizada do impacto do *bullying* nas crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade institucionalizadas, viabilizando uma leitura crítica e fundamentada à luz da realidade concreta do Centro de Acolhimento Channah.

3.3. Método de pesquisa

No que diz respeito ao método de pesquisa, foi usado o método pesquisa-acção, este que segundo Gil (2008), é aquele que é concebido e realizado em estreita associação como uma acção ou com resolução de um problema colectivo.

Trata-se, portanto, de uma metodologia dialógica e colaborativa, onde os participantes do problema não são apenas objectos de estudo, mas actores activos no processo de diagnóstico, análise e solução da questão pesquisada. A participação colectiva é uma das marcas principais dessa abordagem. Dessa forma, o conhecimento produzido na pesquisa-acção emerge da prática e retorna transformado, promovendo uma mudança concreta na realidade.

Os pesquisadores e participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo. Neste contexto específico, a escolha pelo método de pesquisa-acção justifica-se pela necessidade de se construir colectivamente um plano de

intervenção voltado à mitigação ou solução de problemas sociais enfrentados por crianças e adolescentes em situação de violência, especialmente vítimas de *bullying*. Tendo, se elaborado um plano de intervenção que visa resolver de forma parcial ou total o problema em conjunto com o grupo alvo.

3.4. População e amostra

Segundo Silva e Menezes (2001) população (ou universo da população) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. Amostra é a parte da população ou do universo, seleccionada de acordo com uma regra ou plano. A população alvo da pesquisa foram 24 adolescentes acolhidas no Centro de Acolhimento Channah e 3 assistentes sociais que têm trabalhado com essas crianças no período de 2021 à 2023. Do qual a amostra foi de 10 adolescente, dos 11 á 15 anos de idade, e de 2 assistentes sociais do Centro de Acolhimento Channah.

Devido à natureza do estudo, o tipo de amostragem aplicado foi a amostragem não probabilística por tipicidade ou intencional. Segundo Gil (2008, p.80), este tipo consiste em seleccionar um subgrupo da população que, com base nas informações disponíveis, possa ser considerado representativo de toda a população.

3.5. Instrumentos de recolha de dados

Para a recolha de dados aplicou-se a entrevista semi-estruturada que é um acto, que reúne duas ou mais pessoas, com a finalidade de compreender, constatar ou identificar uma determinada situação; é um momento de escuta, ouvir é uma actividade activa do/a assistente social, não é um mero receber informações do usuário e vai muito além de um bate-papo.

A entrevista semi-estruturada, conforme destaca May (2004), caracteriza-se pela elaboração prévia de um roteiro padronizado de perguntas, o qual serve como guia para a realização da entrevista. No entanto, esse modelo permite ao entrevistador certa flexibilidade, possibilitando a formulação de questões adicionais conforme o desenrolar da entrevista e as respostas do entrevistado. Essa dinâmica proporciona maior liberdade na interacção, permitindo aprofundar aspectos relevantes e buscar esclarecimentos que favoreçam o alcance dos objectivos da pesquisa.

Foram realizadas entrevistas através de um roteiro sobre os impactos do *bullying*, com vista a obter informações relevantes sobre o conhecimento empírico do objecto de estudo. O roteiro de entrevista é composto por 12 perguntas aos adolescentes e 8 perguntas aos assistentes sociais do Centro.

A observação participante constituiu como um dos instrumentos aplicados na pesquisa, esta que envolve atitudes de perceber, tomar conhecimento de uma situação/demanda ou acontecimento que possa ajudar a explicar ou a compreender a realidade dos sujeitos/usuários com o qual o profissional está intervindo (Souza, 2013 citado por Marietto, 2018).

Minayo (2010) define a observação participante como um processo pelo qual um pesquisador se coloca como observador de uma situação social, com a finalidade de realizar uma investigação científica. O observador, neste caso, fica em relação directa com seus interlocutores no espaço social da pesquisa, quando possível, participando da vida social deles, no seu cenário cultural, mas com a finalidade de colher dados e compreender o contexto da pesquisa.

Com base na técnica da observação participante, foi possível apreender de forma a dinâmica quotidiana da população-alvo da pesquisa, permitindo o acesso directo às suas rotinas, práticas sociais e relações interpessoais. Esse método possibilitou não apenas a colecta de dados relevantes, mas também a compreensão contextualizada das vivências e significados atribuídos pelos sujeitos às suas experiências, sobretudo, em relação ao *bullying*.

Os dados provenientes das entrevistas e das observações foram registrados em um diário de campo, o qual se constituiu como uma das principais ferramentas utilizadas para a recolha de informações durante o trabalho de campo. Segundo Minayo (2001, p. 69), o diário de campo é um instrumento imprescindível para o pesquisador, pois permite registrar observações, impressões e reflexões que surgem durante o contacto directo com o campo empírico. Para a autora, é parte essencial do processo de pesquisa qualitativa, permitindo captar não apenas os dados objectivos, mas também os elementos subjectivos e contextuais que influenciam a questão social estudada.

3.6. Análise e tratamento de dados

Para análise e interpretação dos dados foi usado o modelo Laville e Dionne (1999) que consiste na leitura, descrição, classificação e interpretação dos dados. Assim sendo, realizou-se leituras de diversas obras que abordam sobre o assunto e posteriormente familiarização com os dados recolhidos no campo.

No que tange à descrição, realizou-se uma análise profunda do estudo auxiliando-se com os dados da bibliografia levantada para uma compressão profunda do assunto em causa. Seguidamente, na classificação foi incorporado todos os aspectos relacionados com a leitura feita, e por fim na interpretação foi feita a conclusão ou resumo.

A análise dos dados quantitativos e a construção dos gráficos apresentados nesta pesquisa foram realizadas utilizando o software MS. Excel, o que contribui para a robustez dos resultados e confirma a abordagem quantitativa adoptada neste estudo.

3.7. Validade e fiabilidade dos resultados

A validade poderia ser definida como adequação entre os objectivos e os fins, sem distorção dos factos, (Ghiglione e Matalone, 2001). Assim sendo, para validar os dados da pesquisa, foi feita a triangulação metodológica, que consiste em combinar os diferentes métodos de colecta de dados para compreender e analisar os dados.

Desse modo, procedeu-se à confrontação entre os dados obtidos por meio da aplicação das entrevistas semi-estruturadas e aqueles provenientes da observação directa. Com o intuito de assegurar a fiabilidade dos resultados, foi adoptada a técnica de teste-reteste, na qual os mesmos entrevistados foram submetidos às mesmas questões em momentos distintos. Essa estratégia visou verificar a consistência e a veracidade das informações fornecidas, reforçando, assim, a validade dos dados recolhidos.

3.8. Aspectos éticos da pesquisa

A ética é preceito fundamental para a actuação comprometida ao Serviço Social (Czapski, 1982). No decorrer da pesquisa, a observância dos aspectos éticos constituiu como um dos passos

fundamentais, pois ao se trabalhar com seres humanos é de maior importância que sejam respeitados os seus direitos, assim como salvaguardar.

Desse modo, a pesquisa recorreu ao consentimento informado, onde foi elaborado um documento informando aos entrevistados de como procede a pesquisa, estando os mesmos livres de escolher participar ou não. Ao longo da pesquisa tomou-se em consideração o anonimato e confidencialidade da informação colhida de modo a proteger a imagem e identidade dos entrevistados.

3.9. Historial da instituição (Centro de Colhimento Channah)

O Centro de Acolhimento Channah ¹ surge mediante aos assuntos relacionados com a divindade, pois a responsável pela instituição acredita que toda acção a respeito da sua abertura está directamente ligada a Deus. O nome Channah deriva do hebraico e significa “graça de Deus” E conseguiram este nome mediante uma oração.

A directora do centro cresceu numa família religiosa, sempre gostou de ajudar crianças, aos Domingos, nos cultos, enquanto os pais das crianças estivessem rezando, ficava com elas no alpendre que foi cedido pelo pastor, ensinando-as a bíblia e algumas acções socioculturais. No entanto, por conta do tempo que ficavam na igreja, urgiu a necessidade de preparar mantimentos para oferecer as crianças logo após o estudo bíblico.

Em 2017 durante o culto, um dos profetas teria a dito que a vê criando um orfanato para trabalhar com crianças. Na altura ficou alarmada, pois, já estava trabalhado com crianças. Porém, em 2018 decidiu pedir reforma, uma vez que já estava trabalhado no Ministério dos Negócios Estrangeiros, no departamento de Acções Consulares a muito tempo, onde visitava os presos estrangeiros, das suas transladações, entre outros aspectos.

Após a sua reforma continuava a dedicar-se ao serviço da igreja, aquando do seu trabalho, deparou-se com uma situação de 5 irmãos que tinham perdido os seus pais e viviam a própria sorte, tendo decidido ficar com o mais novo para cuida-lo com o apoio da igreja.

¹ Centro de Acolhimento Channah (2024).

O Centro de Acolhimento, na sua primeira fase contou com 4 crianças, das quais 3 teriam fugido pouco tempo depois. Depois das 4 crianças, recebeu mais 13 que estavam sob cuidados de uma curandeira. Porém não chegaram a ficar muito tempo no Centro porque vandalizavam a casa. Algum tempo depois teve de fazer uma carta a renunciar a guarda das crianças. Actualmente conta com crianças provenientes da polícia, hospital e da comunidade.

Aquando da sua criação, o Centro de Acolhimento Channah enfrentou vários desafios, dentre estes: falta de móveis para a casa de modo a receber crianças, falta de condições financeiras para suprir os diferentes gastos, o que de certa forma fez com que a Directora dependesse de ajuda de parceiros, da igreja, bem como do valor da sua reforma para fazer face as despesas do Centro de Acolhimento.

3.10. Constrangimentos ao longo da pesquisa

No decurso da realização da pesquisa, diversos constrangimentos foram identificados, tendo impactado, em certa medida, o processo investigativo. O primeiro e mais significativo referiu-se à obtenção da autorização formal para a realização da pesquisa no Centro de Acolhimento Channah, a qual exigiu tempo, contactos institucionais e persistência por parte da pesquisadora, resultando num atraso considerável no início do trabalho de campo.

Outro constrangimento relevante esteve relacionado a dificuldades associadas à logística de deslocação até ao centro, à limitação de recursos financeiros para a condução da pesquisa e à própria interacção com as crianças acolhidas, cujas especificidades exigem sensibilidade, tempo e estratégias de abordagem adequadas. Estas questões, embora comuns em contextos de pesquisa social com adolescentes, apontam para desafios que requerem maior atenção e superação no âmbito científico, sobretudo quando se trata de estudos com populações em situação de vulnerabilidade.

CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DO TRABALHO DE CAMPO

Após a apresentação dos procedimentos metodológicos, neste capítulo é dedicado a apresentação e discussão dos dados recolhidos no campo e os resultados. É apresentado neste capítulo a descrição do perfil sociodemográfico dos entrevistados, seguido pela apresentação e análise dos resultados do trabalho de campo e as actividades implementadas no âmbito do plano de intervenção.

4.1. Perfil Sociodemográfico dos Entrevistados

É apresentado neste subcapítulo o perfil sociodemográfico dos entrevistados. As entrevistas foram aplicadas dez (10) adolescentes e a dois (2) assistentes sociais do Centro de Acolhimento Channah, tendo em consideração o período que abrange a pesquisa, de 2021 à 2023.

No que tange a idade dos adolescentes entrevistadas, estas têm idades compreendidas entre os 11 e 15 anos. Quanto ao nível de escolaridade, constatou-se que, três (3) adolescentes encontram-se a frequentar o nível secundário e as restantes sete (7) adolescentes encontram-se a frequentar o nível primário. Em relação ao sexo, cinco (5) dos adolescentes são do sexo masculino e cinco (5) são do sexo feminino.

Tabela 1: Resumo do perfil das crianças entrevistadas

Idade das adolescentes	Nível de escolaridade	Sexo
<ul style="list-style-type: none">• 11 á 15 anos	<ul style="list-style-type: none">• 3 a frequentar o nível secundário;• 7 a frequentar o nível primário.	<ul style="list-style-type: none">• 5 do sexo masculino;• 5 do sexo feminino.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2024).

No que refere aos assistentes sociais do centro, quanto ao tempo de colaboração, das entrevistas constatou-se que, uma (1) das assistentes sociais encontra-se a exercer as suas actividades profissionais naquela instituição há 5 anos e a segunda assistente social encontram-se a exercer as suas actividades naquela instituição há 3 anos.

O tempo de colaboração dos assistentes sociais no Centro de Acolhimento Channah possibilitou a obtenção de dados confiáveis para a concretização do presente estudo, pois, o tempo de exercício profissional naquela instituição é um factor importante para o conhecimento das estratégias de implementadas pelo centro, na intervenção em crianças vítimas de *bullying* acolhidas na instituição. Em relação à idade e o sexo das profissionais, ambas são do sexo feminino, no qual uma tem 24 anos e a outra 28 anos de idade.

4.2. O *bullying* nos centros de acolhimento de crianças

As instituições de acolhimento, como abrigos e orfanatos, acolhem crianças que, por diversas razões, não podem viver com suas famílias. Muitas dessas crianças têm histórias de trauma, abuso ou negligência, o que pode impactar seu comportamento e suas interações sociais (UNICEF, 2019).

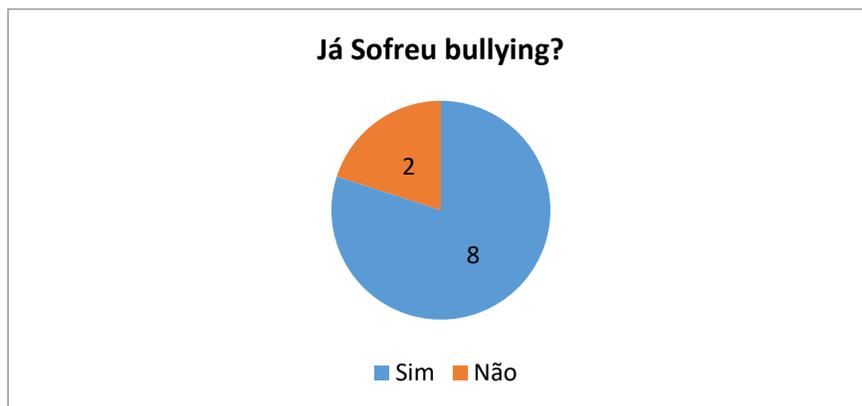
A institucionalização de crianças e adolescentes entra em cena quando a família não cumpre com o seu dever de protecção dos direitos da criança. Dentre os motivos para a institucionalização estão a negligência, abandono, abusos e maus-tratos (Acioli et al, 2019).

Refere Acioli et al (2019) que, ao serem instituídos novos percursos de vida para os adolescentes é comum que estes sejam vistos socialmente como “adolescentes problema” nos ambientes em que vivem e convivem, contribuindo para baixa auto-estima, interferências no desempenho escolar e dificuldade de comunicação.

Essa visão estigmatizante não surge de forma neutra ou natural, mas está directamente relacionada à lógica de reprodução social vigente em sociedades marcadas pela desigualdade estrutural. Tais representações são produtos de uma construção social que reflecte a posição dessas crianças e adolescentes na estrutura de classes, e a sua consequente exclusão dos meios de produção e reprodução da vida social.

O *bullying*, neste sentido, não é apenas uma manifestação isolada de violência interpessoal, mas um reflexo das contradições sociais mais amplas, onde a desigualdade de acesso a direitos fundamentais, como a convivência familiar, o afecto, a habitação e a educação de qualidade, cria relações assimétricas e ambientes de exclusão e opressão.

Gráfico 1: Número de adolescentes que sofreram bullying



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Dos adolescentes entrevistados constatou-se que oito já sofreram actos de *bullying* e apenas dois dos adolescentes não sofreram esses actos. O facto de morar em uma Casa de Acolhimento coloca em evidência estigmas sociais, atribuídos ao público morador de “abrigos/orfanatos”, relacionados com o abandono, a ausência de estrutura familiar, a pobreza, a falta de conhecimento, a incapacidade de aprender e a impossibilidade de apresentar um futuro promissor (Acioli et al, 2019).

“Já sofre sim. Por eu não ter conhecido o meu pai dizem que eu sou um rejeitado” (Adolescente A, 11 anos).

“Os meus colegas diziam que eu não deveria ficar onde eles estão porque eu sou rejeitada e vivo em um centro de acolhimento” (Adolescente B, 15 anos).

Esses depoimentos ilustram como o estigma internalizado se transforma em sofrimento psíquico, revelando uma violação dos direitos humanos dessas crianças e adolescentes, não apenas pelo ato em si do *bullying*, mas pelo sistema que produz e reproduz as condições para sua ocorrência. A sociedade capitalista estrutura-se a partir da lógica da exploração e da exclusão. As crianças em acolhimento institucional estão inseridas num contexto de marginalização sistemática, onde a negação de seus direitos fundamentais é parte da engrenagem de reprodução das desigualdades. O *bullying*, nesse cenário, é uma expressão do poder simbólico e real que os mais favorecidos exercem sobre os mais vulneráveis.

O artigo 4.º da Lei de Protecção da Criança (2008) determina que todas as instituições públicas e privadas devem assegurar a efetivação dos direitos das crianças, protegendo-as contra qualquer tipo de discriminação, negligência ou violência. Portanto, a ocorrência de *bullying* em centros de acolhimento ou outras instituições representa um fracasso do Estado e da sociedade em garantir os direitos fundamentais.

O *bullying* é reconhecido como um fenómeno grupal, que ocorre dentro de um contexto social influenciado por distintos factores, como pessoais, escolares, familiares, da comunidade. Tal como refere Silva (2016), factores ambientais também podem potencializar situações de *bullying*: falta de envolvimento e/ou carinho da parte do cuidador primário; tolerância a comportamentos abusivos; punição física ou emocional; e um estilo parental inadequado para a criança, histórico e económico molda esses factores ambientais. O Estado capitalista, ao negligenciar políticas de protecção, ao reduzir investimentos em assistência social e ao promover o desmonte da rede pública de apoio às famílias vulneráveis, contribui directamente para a perpetuação de situações de risco e violação de direitos.

A falta de envolvimento do cuidador primário coloca às crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade a situações de exposição de *bullying*, pois a ausência de apoio familiar directo faz com que às crianças, em muitas ocasiões, tenham dificuldades de responder a situações de ocorrência de violência (*bullying*). Porém, famílias empobrecidas e desestruturadas não surgem por falta de valores morais, mas por processos históricos de exploração, opressão e exclusão sistemática.

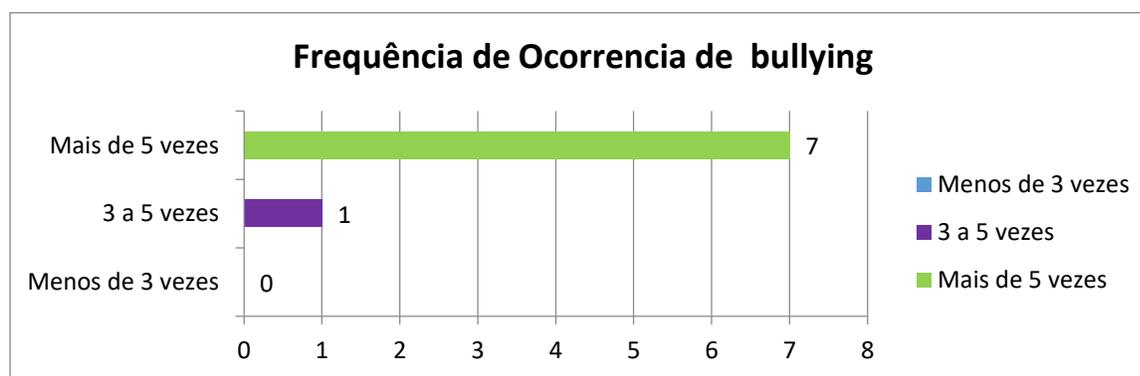
Refere Silva, Santos e Baquião (2022) que, o *bullying* em si, envolve muito mais do que crianças que se agridem verbalmente ou psicologicamente, são questões sérias e que costumam ser vistas em formato de brincadeira, encobrendo o perigo que aquela brincadeira ingénuo pode causar no outro. Essa banalização da violência é uma forma ideológica de mascarar as desigualdades reais, transformando sofrimento social em problema individual, e culpabilizando a vítima ao invés de questionar as estruturas que favorecem tais práticas.

Segundo a Política Nacional da Criança (2010), o Estado tem o dever de assegurar que todas as crianças, sem excepção, vivam em ambientes saudáveis e protectores. Isso implica, não apenas a

criação de centros de acolhimento, mas a monitoria rigorosa das condições internas, das relações interpessoais e da formação dos profissionais envolvidos.

As crianças que são vítimas de *bullying* frequentemente experimentam sentimentos de depressão, ansiedade e baixa auto-estima (Hawker e Boulton, 2000). Essas dificuldades emocionais podem se estender para a vida adulta. Evidencia-se uma violação clara dos direitos humanos, especialmente os direitos das crianças ao desenvolvimento integral e à protecção contra qualquer forma de violência. O *bullying* institucionalizado, quando não combatido com acções pedagógicas, políticas e sociais eficazes, reproduz ciclos de sofrimento, exclusão e marginalização, reforçando a dominação de classe.

Gráfico 2: Frequência de ocorrência de *bullying*



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Dos depoimentos dos adolescentes que sofreram *bullying* constatou-se que, 7 dos adolescentes já sofreram actos *bullying* mais de 5 vezes, sendo que uma (1) sofreu *bullying* 3 a 5 vezes. Segundo Sousa (2015), entre crianças e adolescentes, conforme a faixa etária em que se encontram, a prática do *bullying* é causada pela necessidade que o sujeito tem de se impor sobre o outro, tanto para demonstração de poder quanto para satisfação pessoal, o que são características inerentes ao desenvolvimento da criança e do adolescente, portanto um factor ineliminável.

Ou seja, agressor se impõe sobre a vítima, considerada a parte mais fraca da relação e por saber de que ela não irá apresentar meios de defesa para reverter a situação. Podendo o agressor perpetuar esses actos em diversas ocasiões. O impulso de dominação e o exercício de poder não

são apenas individuais ou instintivos, mas são também aprendidos e legitimados em uma sociedade marcada pela hierarquia, competição e exclusão.

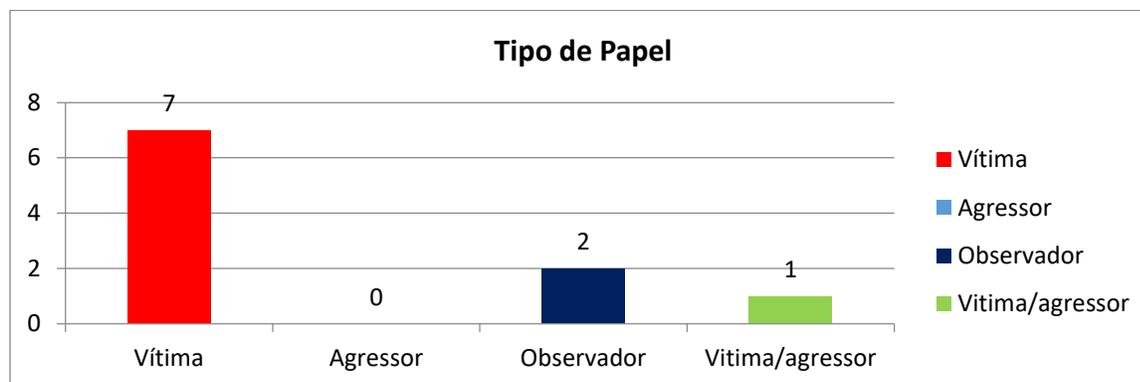
Segundo a Convenção sobre os Direitos da Criança (1989), ratificada por Moçambique, toda criança tem direito à dignidade, à protecção contra o estigma e à convivência em ambientes seguros e saudáveis. O *bullying*, quando presente em centros de acolhimento e outras instituições na sociedade, representa uma grave violação de tais direitos, configurando-se não apenas como um problema comportamental, mas como uma questão social e estrutural, que reflecte desigualdades históricas.

É necessário, portanto, compreender que o *bullying* nos centros de acolhimento não é apenas um fenómeno comportamental isolado, mas uma forma de violência estrutural, produto de um sistema que nega às crianças institucionalizadas seus direitos fundamentais, e que contribui para sua desumanização. Lutar contra o *bullying* implica, portanto, questionar e transformar as condições materiais que produzem a exclusão, o estigma e a violência nas instituições e na sociedade como um todo.

4.3. Os tipos de papéis assumidos no envolvimento

A prática do *bullying* possui contornos complexos não apenas pela sua forma de manifestação, mas também pelos contextos de interacções dinâmicas, podendo envolver crianças de diversas maneiras, como: agressores; vítimas; vítimas/agressores; e os observadores.

Gráfico 3: Tipos de papéis assumidos no envolvimento



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Essa tipologia é fundamental para compreender como o *bullying* não é um fenómeno isolado, mas sim um processo social que reproduz relações de poder, controle e exclusão social. O *bullying*, portanto, não pode ser visto apenas como um problema individual, mas como uma manifestação das contradições sociais que afectam directamente as crianças e adolescentes.

De acordo com os depoimentos, a maior parte das adolescentes assumem o papel de vítimas, sendo apenas uma adolescente que assume o papel de vítima como também de agressor e as restantes como observadores.

“*Eu sempre sou vítima de bullying, nunca foi o agressor*” (Adolescente C, 13 anos).

“*Já fui vítima sim. Também já fui agressor na escola com um colega que estuda na mesma sala comigo*” (Adolescente D, 14 anos).

A vulnerabilidade das vítimas tem raízes em factores socioeconómicos, familiares e culturais que reflectem as condições materiais de existência da criança, muitas vezes marcadas pela pobreza, negligência e ausência de redes de protecção eficazes. A posição da vítima/agressora evidencia como a violência simbólica e material se perpetua dentro das condições estruturais de desigualdade, destacando a necessidade de políticas públicas integradas que atuem não só no ambiente escolar, mas também no fortalecimento das redes familiares e comunitárias.

Os agressores-vítimas costumam apresentar os mais altos níveis de impulsividade, hiperatividade e desregulação emocional. Além disso, diferenciam-se das vítimas típicas por serem os mais impopulares e terem os mais altos índices de rejeição entre colegas. Entretanto, a despeito do tipo de papel social desempenhado no cenário de agressão, o envolvimento no *bullying* pode submeter crianças e adolescentes à condição de vulnerabilidade, afectando sua qualidade de vida e bem-estar (Souza, Silva e Faro, 2015).

De acordo com Chalita (2008), o *bullying* pode ser dividido de forma directa ou indirecta. A forma directa é utilizada com maior frequência entre agressores meninos. E as atitudes mais usadas pelos bullies são os insultos, xingamentos, apelidos ofensivos por um período prolongado, comentários racistas, agressões físicas – empurrões, tapas, chutes – roubo, extorsão de dinheiro, estragar objectos dos colegas e obrigar a realização de actividades servis.

A indirecta, por sua vez, é mais comum entre o sexo feminino, tendo como características, atitudes que levam a vítima ao isolamento social, podendo acarretar maiores prejuízos, visto que pode gerar traumas irreversíveis ao agredido. O *bullying* indirecto compreende atitudes de difamações, realização de fofocas e boatos cruéis, intrigas, rumores degradantes sobre a vítima e seus familiares e atitudes de indiferença (Chalita, 2008).

Este contraste nas formas de *bullying* pode ser interpretado como uma manifestação das expectativas sociais e dos papéis de género, que moldam as interacções entre os jovens e perpetuam as desigualdades.

“Sofro bullying na escola, nos transportes públicos até onde menos se espera na igreja, ouço comentários como vais encher o meu carro, vais pagar por dois, não tem cadeira que aguentem teu peso” (Adolescente E, 13 anos).

Dos depoimentos compreende-se que, os casos de *bullying* relatados pelos entrevistados são caracterizados como *bullying* directo, relatando agressões verbais, exclusão social e ameaças. Os casos de *bullying*, de acordo com os entrevistados, que é predominante é o *bullying* relativo a agressão verbal.

Em ilação, o adolescente vítima do *bullying* que, devido a factores como timidez, histórico de trauma ou vulnerabilidade, se torna uma presa fácil para o agressor. Muitas vezes, a vítima já carrega estigmas e sentimentos de inadequação. Em algumas situações as vítimas podem tornar-se os agressores, pelo desejo de controlo e a necessidade de se afirmar dentro de um grupo. Às crianças que assistem ao *bullying*, mas não intervêm, esses podem sentir medo de se tornarem vítimas ou podem acreditar que a intervenção não é sua responsabilidade.

A questão do *bullying* não deve ser compreendida como apenas um problema individual ou comportamental, mas como uma expressão das desigualdades sociais e da violação dos direitos fundamentais das crianças. O *bullying* representa uma grave violação do direito à protecção, à dignidade e ao desenvolvimento integral, conforme estabelecido na Lei de Protecção a Criança e em tratados internacionais como a Convenção sobre os Direitos da Criança (ONU, 1989).

4.4. Impactos do *bullying* na vida dos adolescentes

O *bullying* é caracterizado por uma relação desigual de poder, onde um ou mais indivíduos intimidam, assediam ou agem de maneira hostil em relação a outra pessoa. O *bullying*, segundo Salmivalli (2010), é um problema significativo que afecta a vida de muitos adolescentes, levando a uma série de impactos psicológicos e sociais.

Marx e Engels (2007) evidenciam que as relações sociais são construídas historicamente e materialmente, sendo, dessa forma, o *bullying* uma manifestação da reprodução de relações de dominação e exclusão. Ou seja, o *bullying* espelha as tensões entre grupos sociais em posições desiguais de poder, onde o agressor reproduz, muitas vezes inconscientemente, mecanismos de dominação social e económica que aprendem em seu meio.

Refere Gouveia e França (2023) que, o *bullying* para muitos pode ser evidenciado com uma acção que ocorre apenas dentro dos espaços escolares, mas, este pode ocorrer nos diversos locais por onde as vítimas percorrem. Este tipo de violência têm como base o uso da intimidação e de maus tratos a esse aluno, a intenção na maioria dos casos é a de ferir, usando o no medo e as ameaças como base, podendo ou não usar a agressão física para efectivar esse comportamento de domínio. A violência que o *bullying* representa não deve ser vista como um problema restrito ao ambiente escolar, mas como um sintoma de estruturas sociais maiores que o perpetuam.

A vítima diante disso se torna vulnerável e na maioria das vezes não procura ajuda e nem tentar responder, visto que a opressão mental que se encontram os impedem de pedir ajuda e acabam permanecendo nesse sofrimento.

“Não apresentei o caso as cuidadoras, por medo das coisas piorarem por que fui queixar” (Adolescente F, 15 anos)

A abordagem do *bullying* como uma violação de direitos humanos é crucial para entender suas implicações mais amplas. A desigualdade intrínseca nas relações sociais reflecte a luta de classes e a opressão que pode ser observada em ambientes escolares e outros contextos sociais. O *bullying*, portanto, não é apenas um problema de comportamento individual, mas uma manifestação das desigualdades estruturais presentes na sociedade.

Nesse contexto da vulnerabilidade e do bullying, o assistente social actua em múltiplos níveis, prevenção, atendimento, acompanhamento e encaminhamento, sempre buscando fortalecer redes de apoio e mobilizar a comunidade para a construção de ambientes seguros e inclusivos.

De acordo com Medeiros (2015), as violências desencadeadas pelo *bullying* são assoladoras, e podem trazer danos irremediáveis a longo prazo tanto para vítima como também para o agressor. O *bullying* pode impactar profundamente a auto-imagem da vítima. A constante humilhação e a crítica podem levar a sentimentos de inadequação e inferioridade.

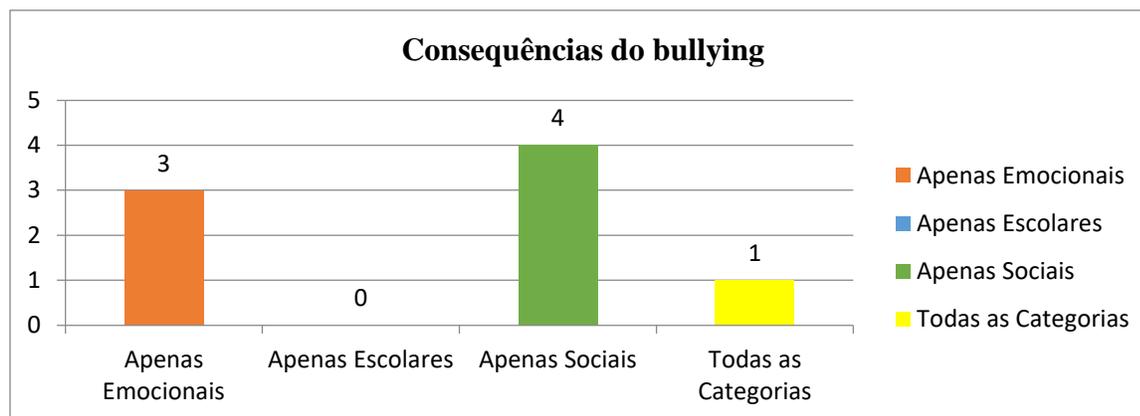
“Já pensei em desistir de tudo, não ir mais a escola, não sair para rua, só ficar aqui no quarto, sozinha” (Adolescente G, 14 anos)

A permanência do silêncio, por medo de represálias ou pela naturalização da violência, como apontado nos relatos dos adolescentes, demonstra uma fragilidade nos mecanismos de denúncia e acolhimento existentes. A partir dessa perspectiva, é possível argumentar que a falta de intervenções adequadas e a normalização da violência nas interações diárias contribuem para a perpetuação desse ciclo de opressão, destacando a importância da inserção do assistente social nas diversas esferas da sociedade para a intervenção nessa questão social que esta presente na sociedade repleta de desigualdade social.

Esse profissional fundamenta sua intervenção nos princípios do Serviço Social, que envolvem a defesa dos direitos humanos, a ética profissional e o compromisso com a transformação social (CFESS, 2019).

O *bullying* pode afectar o desempenho das vítimas, levando-as às dificuldades de concentração, ausências frequentes e até mesmo evasão escolar, muitas vezes, isolam-se socialmente para evitarem os agressores, o que pode prejudicar seus desenvolvimentos sociais e emocionais.

Gráfico 4: Consequências do *bullying*



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Dos depoimentos, constatou-se dos entrevistados, no tange as consequências que tiveram por causa do *bullying*, que três (3) afirmam ter tido apenas consequências emocionais; quatro (4) afirmam ter tido consequências sociais; e um (1) afirma ter tido consequências emocionais, escolares e sociais.

Segundo Olweus (1993), o *bullying* tem três características perseverantes, que são as acções que se repetem, um agressor que tem a intenção de causar dor física ou emocional e um agressor que tem mais poder ou força que a vítima, e de um outro lado a vítima que sofre por conta desse comportamento agressivo e essas acções repetitivas que maneira intencional ferem o físico e psicológico.

As vítimas muitas vezes enfrentam estigmatização e isolamento, o que pode levar a uma rede social reduzida. Ou seja, o *bullying* está associado à exclusão social, aumentando a sensação de solidão e desesperança (Smith et al., 2004). A opressão sistemática que se estabelece neste contexto pode ser vista como uma violação dos direitos fundamentais da criança e do adolescente, conforme estabelecido no Lei de Protecção da Criança, que garante o direito à protecção e ao respeito.

A exposição contínua ao *bullying* na infância pode acarretar diversos problemas às vítimas na fase adulta, portanto, é importante que sempre se esteja atento a qualquer sinal dessa violência. É provável que alguns adultos ainda sofram as consequências de situações deste tipo, vividas durante a sua infância e que não foram tratadas correctamente (Serrate, 2009).

“Não tenho amigos, todos falam mal de mim porque roubava comida, me chamam de ladra e isso me deixa triste que até tenho ido ao psicólogo daqui do centro” (Adolescente H, 15 anos)

Por conta de *bullying*, a experiência de ser vítima desse tipo de violência pode dificultar a capacidade do adolescente de confiar nos outros e formar novas amizades, impactando no desenvolvimento social, levando muitas das vezes ao isolamento social, tal como se constatou no depoimento anterior.

O assistente social emerge como um agente fundamental para o enfrentamento do *bullying*. O profissional deve actuar na interface entre a criança, a escola, a família e os serviços públicos, contribuindo para a construção de redes de protecção que garantam o direito à segurança, à saúde mental e à educação. A abordagem crítica do assistente social implica compreender o *bullying* como expressão das desigualdades e das estruturas opressoras, buscando promover acções que não apenas atendam as vítimas, mas também actuem na transformação social das condições que fomentam essas relações de poder desiguais (Félix & Gomes, 2020).

O *bullying* não afecta apenas as vítimas, mas também tem consequências significativas para os agressores. Esses impactos podem moldar o comportamento e as relações dos agressores ao longo de suas vidas.

Para Andrade e Soares (2010), para os agressores, os efeitos imediatos dessa má conduta podem ser uma vida de irresponsabilidade e desobediência dentro em diversas esferas sociais. Podendo os agressores, até mesmo se tornarem marginais praticantes de violência doméstica ou apresentarem comportamento agressivo no ambiente de trabalho, por exemplo.

As testemunhas também sofrem com as consequências do *bullying*. Pois, ao conviverem diariamente com essa realidade e verem que não há maiores punições para os autores do *bullying*, o ego e o individualismo dos espectadores tende a crescer e com isso eles podem vir a absorver essas más condutas e praticá-las posteriormente em outros, além de haver uma grande chance deles se tornarem jovens e adultos problemáticos (Amorim, 2009).

Em ilação, o *bullying* pode ser um precursor de comportamentos violentos mais graves. A normalização da violência nas interacções sociais de crianças e adolescentes pode contribuir para

um aumento da violência na sociedade em geral. E a sua prevalência pode perpetuar uma cultura de aceitação da violência, onde comportamentos agressivos são vistos como normais. Isso pode dificultar a promoção de valores de respeito e empatia.

O *bullying* deve ser entendido como um fenómeno social que contribui para a reprodução da cultura da violência na sociedade. Isso reforça o papel estratégico do assistente social, não apenas no atendimento individualizado, mas na articulação de acções colectivas e políticas que visem a transformação das condições estruturais, possibilitando a construção de ambientes escolares e comunitários mais inclusivos e seguros.

4.5. Mecanismos de intervenção do assistente social junto a crianças e adolescentes vítimas de violência e de violação dos seus direitos

O *bullying*, por sua vez, é um comportamento agressivo, intencional e repetido que ocorre em um contexto de desequilíbrio de poder. De acordo com Olweus (1993), o *bullying* pode manifestar-se de diferentes formas, incluindo *bullying* físico, verbal, social. O *bullying* não se trata de um conflito isolado, mas de uma dinâmica de opressão que repercute profundamente no desenvolvimento emocional, social e psicológico das crianças e adolescentes envolvidos.

O assistente social possui um papel estratégico na articulação de políticas públicas e no trabalho directo com crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade e *bullying*. A actuação do assistente social em casos de *bullying* que envolvem crianças e adolescentes é fundamental para assegurar que as vítimas recebam o apoio psicossocial necessário e a efectivação dos seus direitos, contribuindo assim para a criação de um ambiente escolar saudável e inclusivo. De acordo com Ribeiro (2017), o assistente social actua como mediador entre o indivíduo, a família, a escola e o Estado, promovendo o acesso a direitos e serviços e desenvolvendo acções que visam a protecção integral e a promoção da cidadania.

Segundo González et al. (2017), o assistente social, através de suas acções, busca não apenas aliviar o sofrimento da vítima, mas também transformar o ambiente escolar como um todo, para que este se torne mais acolhedor e inclusivo.

Os assistentes sociais actuam como intermediários entre as vítimas e os serviços disponíveis na comunidade. Isso pode incluir encaminhamentos para serviços de saúde, apoio psicológico, assistência jurídica e grupos de apoio (González et al., 2017). A mobilização de recursos é crucial para garantir que as vítimas recebam o apoio necessário para superar suas experiências.

Essa abordagem integradora é essencial, pois o *bullying* está inserido em contextos socioculturais que influenciam o comportamento dos indivíduos e a dinâmica relacional entre eles. Nesse sentido, a actuação do assistente social como mediador e articulador de recursos comunitários demonstra a importância de uma intervenção multidisciplinar e contextualizada.

“Existem sim protocolos que a instituição usa nesses casos. Quando detectados esses casos são realizadas entrevistas para entender a dimensão do problema e juntos procurar soluções para o problema em causa” (Assistente Social A)

Os relatos dos assistentes sociais enfatizam a existência de protocolos institucionais para identificação e manejo do *bullying*, o que sinaliza um avanço na institucionalização da resposta a essa problemática, ainda que o desafio maior seja garantir sua aplicação efectiva e o engajamento de todos os actores envolvidos (família, escola, comunidade e instituições de acolhimento) para uma intervenção eficaz. Esse aspecto está alinhado com as recomendações internacionais que reforçam a necessidade de políticas públicas integradas que envolvam educação, saúde e assistência social (UNICEF, 2019).

Os assistentes sociais frequentemente trabalham em colaboração com psicólogos para oferecer apoio emocional às vítimas. Isso pode incluir terapia individual ou em grupo, onde as crianças e adolescentes podem processar suas experiências e desenvolver estratégias de enfrentamento (Bowlby, 1988).

“Temos trabalhado com o psicólogo da instituição, fazendo o devido acompanhamento, tanto da vítima como do agressor, este último se for uma criança daqui do centro” (Assistente Social B)

Essa parceria reforça a visão do assistente social enquanto profissional que articula saberes e práticas interdisciplinares, potencializando os resultados das intervenções. Com base no

diagnóstico do problema, o assistente social decifra as questões sociais que se manifestam para a ocorrência de actos de *bullying* e encaminha para outros segmentos que possam responder de forma eficaz na questão.

De acordo com Le Cren e Overlien (2019), um dos primeiros passos na intervenção é a sensibilização sobre a gravidade e as consequências do *bullying*. Isso inclui a promoção de debates, palestras que abordem o que é o *bullying*, suas formas (verbal, física, social e cibernética) e suas consequências a curto e longo prazo.

“Na instituição são feitas palestras constantes sobre os diferentes problemas sociais que existem na sociedade, inclusive sobre bullying, dos seus impactos e a importância de denunciar e evitar esses tipos de actos”
(Assistente Social B).

A prevenção é um dos mecanismos mais eficazes para combater o *bullying*, e o assistente social pode colaborar no desenvolvimento de programas preventivos, que busquem criar um ambiente mais seguro e acolhedor, seja em centro de acolhimento, nas escolas ou mesmo na família. Ou seja, a prevenção, portanto, deve ser pensada como um processo contínuo que envolve toda a comunidade escolar e familiar, e não uma acção pontual.

Tal como refere Abreu (2013), dentre as ferramentas úteis para prevenção ou intervenção sobre o *bullying* estão: escuta atenta e empática, o estímulo ao diálogo, a construção da confiança e vínculo de afecto, a reflexão crítica frente às situações, a responsabilização dos actos e o arrependimento, o incentivo à participação social escolar e familiar, e principalmente o acolhimento da dor das partes envolvidas.

“Quando temos situação de violência no centro reunimos as duas partes, a vítima e o agressor, para perceber a causa do problema e o desenvolvimento de soluções aplicáveis para as duas partes envolvidas no acto” (Assistente Social A).

A mediação de conflitos é uma das ferramentas utilizadas pelo assistente social na abordagem de certas questões sociais. Este processo envolve reunir as partes envolvidas (vítimas, agressores e, em alguns casos, testemunhas) para facilitar a comunicação e ajudar a resolver o problema de

forma crítica. Durante a mediação, o assistente social actua como facilitador, assegurando que todos tenham a oportunidade de expressar suas perspectivas e se compreenda o problema na totalidade.

No contexto do *bullying*, a mediação ganha especial relevância por proporcionar um espaço seguro e orientado para que as partes possam expressar suas emoções, percepções e necessidades, muitas vezes invisíveis ou negligenciadas em ambientes tradicionais de conflito, como a sala de aula ou o ambiente familiar. O assistente social, nesse processo, actua como facilitador, um mediador imparcial que garante o respeito mútuo, a escuta activa e a igualdade de oportunidades para todos os envolvidos se manifestarem, sem julgamentos ou preconceitos (Ribeiro, 2017).

De acordo com Thompson et al. (2018), a mediação não tem como foco apenas a solução imediata do conflito, mas também a promoção de uma compreensão mútua e a construção de um relacionamento mais respeitoso entre os envolvidos. Sendo que a mediação pode reduzir significativamente a recorrência de incidentes de *bullying*, uma vez que promove a empatia e a reflexão entre os participantes.

Para que a mediação seja efectiva, é fundamental que o assistente social desenvolva habilidades específicas, tais como a empatia, a escuta activa, a neutralidade e a capacidade de conduzir o processo de forma ética e respeitosa. Assim como, a mediação deve ser parte integrante de uma política institucional que envolva educadores, famílias e demais profissionais, garantindo o acompanhamento e a continuidade das acções de protecção e prevenção (Lopes, 2021).

A mediação de conflitos realizada pelo assistente social é um instrumento poderoso na promoção da justiça social e dos direitos humanos, pois possibilita a construção colectiva de soluções que respeitam a dignidade das crianças e adolescentes, fortalecendo vínculos sociais e contribuindo para a prevenção da violência e da exclusão.

“O maior desafio que existe no atendimento de crianças em situação de bullying reside quando estas não participam os seus problemas, quando sofrem bullying permanecem calados, temos que decifrar pelo comportamento que à criança vai apresentado” (Assistente Social A)

Muitas vítimas de violência e *bullying* sentem-se envergonhadas ou receosas em relatar os actos que tenham sofrido. O estigma associado a essas situações pode dificultar o acesso ao suporte necessário (Cameron, 2010).

Os assistentes sociais têm um papel importante na defesa dos direitos das crianças e adolescentes. Isso pode envolver em nível individual, ajudando as vítimas a reivindicar seus direitos, ou em nível comunitário, promovendo políticas públicas que protejam os jovens da violência e do *bullying* (Healy, 2005).

No plano individual, sua intervenção pode envolver o acolhimento, escuta qualificada e orientação de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, como vítimas de negligência, violência física, psicológica, sexual ou *bullying*. Nesse contexto, o assistente social busca garantir que esses sujeitos acessem os serviços de protecção e justiça, orientando-os sobre seus direitos e acompanhando processos de encaminhamento às redes de apoio interinstitucionais, como escolas, unidades de saúde e instituições de acolhimento.

No plano comunitário, o assistente social actua na formulação, implementação e monitoramento de políticas públicas que visem garantir os direitos fundamentais previstos nos marcos legais, como a Convenção sobre os Direitos da Criança e as legislações nacionais pertinentes. Essa actuação se dá por meio da mobilização comunitária, educação em direitos humanos, participação em conselhos de direitos, articulação com movimentos sociais e incidência política junto aos órgãos públicos, com o intuito de prevenir e enfrentar situações de exclusão, exploração e violação de direitos.

De acordo com Healy (2005), essa actuação é essencial para transformar estruturas sociais que reproduzem desigualdades, pois o trabalho do assistente social não se limita à intervenção pontual, mas implica uma acção crítica, ética e comprometida com a justiça social. Nesse sentido, a prática profissional exige sensibilidade para compreender os múltiplos factores sociais, económicos, culturais e familiares que afectam o desenvolvimento das crianças e adolescentes, especialmente aqueles em contextos de pobreza, deficiência, abandono ou discriminação.

Assim, a intervenção do assistente social deve ser entendida como um processo que integra atendimento individual, apoio psicossocial, articulação intersectorial e advocacia para políticas

públicas, configurando-se como uma estratégia fundamental para a promoção dos direitos da criança e do adolescente. A actuação fundamentada em respeito, dignidade e inclusão torna-se imprescindível para garantir que todos os jovens possam viver em ambientes seguros, livres de violência e com oportunidades reais de desenvolvimento integral.

4.6. Categoria Mediação na Prática do Assistente Social

A prática profissional do assistente social se insere em uma sociedade marcada por contradições, desigualdades e lutas de classes. É nesse contexto que a categoria de mediação ganha centralidade como instrumento e processo de actuação do Serviço Social, particularmente à luz da perspectiva teórico-crítica.

Segundo Pontes (1994), a mediação é uma categoria ontológica do ser social e não pode ser compreendida de maneira instrumental ou neutra. Ou seja, não se resume à função de intermediação entre partes ou à busca de consensos imediatos entre sujeitos sociais. Ao contrário, expressa a complexidade da práxis humana, na qual os sujeitos se constituem em interação com as estruturas sociais e, simultaneamente, produzem e transformam essas estruturas por meio de suas acções. Assim, a mediação se apresenta como expressão da acção humana intencional inserida nas relações sociais contraditórias.

“As mediações são formas pelas quais os homens se apropriam das condições objectivas de sua existência e as transformam, expressando a historicidade da vida social e das relações sociais” (Pontes, 1994, p. 25).

Segundo Pontes (1994), fundamentado em Marx e Lukács, a mediação é inerente à constituição do ser social. O ser humano não se realiza de forma imediata, mas através de um conjunto de mediações, como o trabalho, a linguagem, a cultura e as instituições sociais.

O Serviço Social, enquanto profissão inserida na divisão sociotécnica do trabalho, actua no interior de múltiplas mediações sociais, como a política pública, o direito, a institucionalidade do Estado, e as demandas concretas dos usuários. Tais mediações são, simultaneamente, expressão das determinações estruturais e terreno de possibilidades para a acção profissional.

Pontes (1994) destaca que o processo de mediação implica um movimento dialéctico: de um lado, a realidade concreta, estruturada por relações de poder e dominação; de outro, os sujeitos sociais que, por meio da prática, podem reconhecer, planejar e transformar essas determinações. “A mediação é um momento da totalidade, onde a prática se realiza como negação da realidade posta, abrindo a possibilidade de novas sínteses” (Pontes, 1994, p. 27).

Refere Pontes (2005) que a mediação no Serviço Social deve ser compreendida como acto político e ético, no qual se disputa o conteúdo das relações sociais e o significado das acções profissionais. Não se trata, pois, de simples neutralidade, mas de uma postura crítica diante da realidade. Pelo que a mediação é o momento em que a prática profissional pode se afirmar como expressão do projecto ético-político e do compromisso com os interesses das classes subalternas.

Iamamoto (2007) complementa afirmando que, a mediação na prática profissional deve estar vinculada ao projecto ético-político da profissão, que se âncora nos interesses históricos da classe trabalhadora. Nesse sentido, a mediação se transforma em uma possibilidade de construção de alternativas que apontem para a emancipação social. Esse projecto tem como fundamento a perspectiva crítica da realidade social, vinculando-se à luta por direitos, justiça social e universalização das políticas públicas. A mediação passa a ser concebida como dimensão da prática que permite a articulação entre os interesses dos usuários e as condições objectivas de sua existência.

Destaca Netto (2011) que a mediação é também um espaço de disputa ideológica. O assistente social actua em um campo de forças onde diferentes projectos societários estão em conflito. Assim, a mediação pode contribuir para a conservação da ordem ou para sua superação, dependendo da inserção política e ética do profissional.

A mediação, portanto, não se reduz à aplicação técnica de instrumentos ou à neutralidade institucional, mas se qualifica como um processo de tradução crítica da realidade e de interlocução entre sujeitos sociais desiguais. Essa concepção crítica exige do assistente social a capacidade de interpretar as determinações sociais, políticas e económicas que condicionam a vida dos sujeitos, e, ao mesmo tempo, construir estratégias que ampliem sua autonomia e participação.

Dessa forma, a mediação não é apenas o uso de técnicas, entrevistas, visitas domiciliares, pareceres ou encaminhamentos. Se dá no plano da totalidade da prática, onde se articula o conhecimento, os valores éticos, os objectivos profissionais e os interesses sociais em disputados. A mediação é, portanto, um processo de tradução prática das contradições sociais, no qual o assistente social actua como sujeito político, engajado na transformação das condições de vida dos usuários.

Pontes (1994) afirma que o conhecimento das mediações permite ao profissional romper com o senso comum e a aparência dos factos, possibilitando uma intervenção mais qualificada e transformadora. É o espaço em que a práxis profissional se realiza, na medida em que o assistente social traduz as demandas sociais em acções estratégicas, sustentadas por uma leitura crítica da realidade. Isso implica uma prática orientada pela totalidade, pela historicidade e pelo compromisso com a emancipação dos sujeitos sociais.

A mediação expressa a articulação entre os elementos da prática profissional: sujeito, objecto, meios e finalidades da intervenção. Assim, deve ser compreendida como uma construção histórica situada, que envolve conhecimento crítico, compromisso ético e capacidade técnico-operativa (Guerra, 2000).

Portanto, a mediação no caso do *bullying* deve ser orientada para o desvelamento das causas sociais da questão social e para a promoção de práticas pedagógicas, políticas e institucionais que rompam com a lógica da exclusão.

Essa abordagem também exige do assistente social uma postura de enfrentamento às ideologias que culpam as vítimas ou individualizam os conflitos. A intervenção do assistente social diante do *bullying* não deve se restringir a mitigar tensões entre agressores e vítimas, mas sim identificar as raízes estruturais que sustentam comportamentos violentos e opressores, como: desigualdades sociais, discriminação, exclusão, racismo, sexismo, entre outras expressões da questão social. Em vez de tratar o *bullying* como uma questão de “mau comportamento” isolado, a mediação deve instigar a reflexão colectiva, com envolvimento de todos os actores sociais.

4.6. Implementação de Actividades do Plano de Intervenção

No âmbito da realização da presente pesquisa foi elaborado um plano de intervenção que tinha por objectivo apresentar as estratégias de intervenção a serem empregadas pela pesquisadora na como forma de mitigar a situação de *bullying* no seio do Centro de Acolhimento Channah. Com a identificação do problema com base nos resultados apresentados foi aplicado o plano de intervenção em um período de sete semanas.

5.6.1. Actividade 1: Coordenação de actividades com o Centro de Acolhimento Channah

A primeira actividade consistiu na coordenação com os responsáveis da instituição as actividades a serem implementadas pela pesquisadora no Centro de Acolhimento Channah. Tendo a actividade o objectivo de estabelecer e desenhar em conjunto com o centro as actividades a serem desenvolvidas ao longo da realização da pesquisa, no qual teve a durante uma semana.

“A nossa instituição está aberta para a realização da pesquisa do final de curso, estamos a disposição para fornecer qualquer informação que precisar e as nossas crianças estão com disponibilidade para poderem participar da pesquisa” (Directora do Centro, 2024)

5.6.1. Actividade 2 - Divulgação de informações sobre o bullying

A divulgação de informações sobre o *bullying* constituiu como a segunda actividade a ser realizada no âmbito da implementação do plano de intervenção. Esta actividade tinha como objectivo dar a conhecer as crianças e adolescentes sobre o que é realmente o *bullying* e como pode afectar a vida da vítima como do agressor.

A pesquisadora realizou diversas palestras e actividades recreativas que tinham o intuito que conscientizar às crianças acolhidas no centro sobre o *bullying*, os impactos que este tipo de pratica pode trazer para as vítimas, agressores e testemunhas. Que situações ou brincadeiras que deixam o outro desconfortável não devem ser vistos como situações normais. A actividade foi realizada num período de três semanas.

“Aprende que, quando somos alvos de bullying devemos denunciar e pedir ajuda ao adulto mais próximo que confiamos para não sofremos as consequências que o bullying pode trazer a uma pessoa” (Adolescente I, 12 anos)

5.6.3. Actividade 3: Acções educativas as crianças, adolescentes e na sociedade para o combate ao bullying

Esta actividade consistiu na realização de acções educativas as crianças, adolescentes e na sociedade para o combate ao *bullying* e tinha como objectivo, consciencializar diferentes intervenientes que fizeram parte do centro no período de 2021 à 2023 e os que ainda fazem parte de modo a olhar para o *bullying* como uma forma de violência, assim como, violação dos direitos do outro.

A actividade foi realizada pela pesquisadora e os Assistentes do Centro, nas instalações do Centro de Acolhimento Channah, tendo contado não só com às crianças do centro, mas também, às crianças que fazem parte da comunidade em que se encontra instalado o centro. Tendo a mesma actividade realizada em um período de três semanas, em dois dias em cada semana.

5. CONCLUSÃO E SUGESTÕES

5.1. Conclusão

O presente trabalho monográfico trouxe uma análise sobre impacto do *bullying* nas crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, no período de 2021 à 2023. Foi analisado o impacto do *bullying* nas crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade, pois estas são na maioria das vezes às vítimas desse tipo de violência.

O impacto do *bullying* nas crianças e adolescentes é significativo e pode deixar marcas profundas, tal como foi evidenciado nos resultados. As vítimas podem se sentir incapazes, isoladas e rejeitadas, o que afecta seu bem-estar psicológico e físico. Ademais, o *bullying* pode exercer um impacto significativo no desempenho escolar, uma vez que sentimentos de medo e insegurança comprometem a concentração nos estudos, podendo resultar em ausências frequentes e, em casos mais graves, culminar na evasão escolar.

Na pesquisa, os objectivos que foram previamente estabelecidos, ao longo da apresentação e análise dos resultados foram concretizados. Sendo que, no primeiro objectivo, foram identificadas os adolescentes que sofreram ou não actos de *bullying*, os diferentes tipos de papéis que foram assumidos por cada uma das crianças na ocorrência desses actos de violência. Foram descritos os impactos que o *bullying* trouxe a cada uma das crianças, e a forma como estas tem respondido a esses impactos.

Tendo sido, também, ilustrados os mecanismos de intervenção utilizados pelo assistente social para a intervenção na violação dos direitos e violência das crianças, no qual, a multidisciplinaridade e a categoria de mediação (na sua forma critica) constitui como mecanismos aplicados pelo assistente social.

Os assistentes sociais devem actuar de forma integrada em casos de *bullying*, trabalhando com a vítima, o agressor, suas famílias e outros intervenientes. Devendo identificar os sinais e oferecer apoio, como também contribuir na criação de ambientes seguros, promovendo acções de sensibilização nas diversas esferas da comunidade.

O *bullying* deve ser abordado de forma sistêmica e crítica, com a participação de diferentes agentes sociais, para que a criança possa se desenvolver em um ambiente seguro, protegido e acolhedor. Pois, a longo prazo, essas experiências podem impactar a forma como a criança se relaciona com outras pessoas, afectando também o desenvolvimento acadêmico.

5.2. Sugestões

A mitigação do *bullying* em centros de acolhimento de crianças e adolescentes, nas escolas e em outros ambientes pode ser feita por meio de estratégias educativas, interventivas e políticas de conscientização. As sugestões que seguem são referentes a mitigação e conscientização do *bullying* podendo ser implementados em diferentes ambientes.

- Implementar programas que ensinem habilidades socioemocionais, como empatia, comunicação assertiva e resolução de conflitos. Podendo ajudar as crianças e adolescentes a se relacionarem de maneira mais positiva com os outros.
- Promover um ambiente seguro e acolhedor, no qual as crianças e adolescentes sintam que podem confiar nos cuidadores e expressar suas preocupações. Através de treinamento contínuo para os cuidadores, que devem estar preparados para reconhecer e agir diante de sinais de *bullying*.
- Estabelecer protocolos claros de intervenção sempre que houver indícios de *bullying*. Sendo que os cuidadores e assistentes sociais devem actuar prontamente, investigando e mediando os conflitos antes que se agravem.
- Criar grupos de apoio liderados por profissionais, como psicólogos ou assistentes sociais, para que as vítimas e agressores possam compartilhar suas experiências e encontrar maneiras de lidar com o trauma.
- Desenvolver campanhas permanentes de conscientização sobre o *bullying*, explicando suas consequências para vítimas e agressores. As campanhas podem incluir palestras, teatros educativos e cartazes.
- Implementar uma política de tolerância zero ao *bullying*, com medidas punitivas claras para aqueles que praticam agressões. No entanto, essa política deve ser equilibrada com oportunidades de reeducação, como programas de conscientização e mediação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu, R. A. (2013). *Bullying: o papel do educador e a realidade nas escolas – um estudo introdutório*. Fortaleza

Acioli, R. M. L. et al. (2019). *Tempo de acolhimento e características dos adolescentes acolhidos por tipo de serviços institucionais*. Rio de Janeiro: Rev. Ciência & Saúde Coletiva.

Amorim, C. (2009). *Bullying: compreensão e intervenção – experiências Internacionais*. IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE, III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia

Andrade, D. A. D. Soares, L. D. S. (2010). *Bullying: uma realidade na escola*. Rio Grande do Norte: XVI Seminário de Pesquisa do CCSA

Bourdieu, Pierre. (1999). *A Dominação Masculina*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil

Butcher, H.; Roberts, A. (2017). *Social work and social theory: Making connections*. Macmillan International Higher Education.

Cavalcanti, J. G. (2017). *Bullying e suas implicações na adolescência: um estudo psicossociológico*. João Pessoa: UFP

Chalita, G. (2008). *Pedagogia da amizade, Bullying: o sofrimento das vítimas e dos agressores*. São Paulo: Gente

Collins, W.A.; Steinberg, L. (2006). *Adolescence: a developmental approach*. New York: McGraw-Hill.

Czapski, Alessandra, R.S. (1982), *O Assistente Social no Atendimento à Violência Doméstica Contra a Mulher*.

Engels, F. (2008). *Do socialismo utópico ao socialismo científico* (17. ed.). São Paulo: Centauro.

Erikson, E. (1968). *Identity: Youth and Crisis*. New York: W.W. Norton & Company.

Félix, F. M., & Gomes, E. S. (2020). *Assistência social e direitos da criança: uma análise crítica*. Revista Brasileira de Serviço Social, 75(2), 275-292.

- Franco, E. C; *et al* (2020). *Bullying na adolescência: percepções e estratégias de enfrentamento de jovens institucionalizados (as)*. Florianópolis: Revista Saúde & Ciência online
- Freire, Paulo. (1996). *Pedagogia do Oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Ghiglione, R., Matalon, B. (2001). *O inquérito: teoria e pratica*. 4 ed. Oeiras: Celta Editora
- Gil, A. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6 ed. São Paulo: Atlas
- Gil, A. C. (1991). *Métodos e técnica de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Gouveia, A.; França, P. (2023). *O bullying nas escolas: uma análise do impacto sobre a saúde mental e bem-estar dos estudantes*. Revista Int. Psi. Escolar-
- Guerra, Y. (2000). *A construção do cotidiano: um desafio para o assistente social*. São Paulo: Cortez.
- Hawker, D. S. J.; Boulton, M. J. (2000). *Bullying in school: A review of the literature*. Aggression and Violent Behavior
- Iamamoto, M. V. (2012). *Serviço Social em Tempos de Cidadania*. São Paulo: Cortez.
- Iamamoto, M. V. (2007). *Serviço Social em tempo de capital fetiche: Capital financeiro, trabalho e questão social*. São Paulo: Cortez.
- Laville, Christian; Dionne, Jeane. (1999). *A construção do saber: Manual de Metodologia da pesquisa em ciências humanas*. Porto Alegre: Editora Artmed
- Lopes, A. (2021). *Rede de proteção social: desafios e práticas no contexto do Serviço Social*. Serviço Social & Cidadania, 8(1), 45-62.
- Marietto, M. L. (2018). *Observação participante e não participante: contextualização teórica e sugestão de roteiro para aplicação dos métodos*. São Paulo: Rev. I.A.E
- Martins, M. J. D. (2007). *Violência interpessoal e maus tratos entre pares, em contexto escolar*. Revista de Educação, XV, 2, pp. 51-78.
- Marx, K. (2007). *A ideologia alemã*. São Paulo: Boitempo.

- Marx, K. (1996). *O Capital: Crítica da Economia Política*. Trad. Regis Barbosa; Flávio R. Kothe. São Paulo: Editora Nova Cultura
- Marx, K. (1996). *Teses sobre Feuerbach*. In: K. Marx & F. Engels, *A ideologia alemã* (pp. 123–125). São Paulo: Martins Fontes.
- Marx, K., & Engels, F. (2007). *O Manifesto Comunista*. São Paulo: Boitempo.
- Medeiros, N. C. (2015). *Os professores diante do Bullying nas salas de aula*. Rio Grande do Norte: UFRGN
- Mendes, É. (2014). *Políticas de Assistência Social*. São Paulo: Cortez.
- Mendes, M. B. (2023). *Protecção da Criança em Moçambique e Província do Niassa: Ponto de situação - Diagnóstico*. Lisboa: FEC.
- Minayo, M. C. S. (2010). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. Rio de Janeiro: Abrasco.
- Moçambique. (2008). *Lei nº 7/2008, de 9 de Julho: Lei de Protecção da Criança*. Boletim da República, I Série, Número 27. Maputo: Assembleia da República.
- Moçambique. (2010). *Política Nacional da Criança*. Maputo: Ministério da Mulher e da Acção Social.
- Montano, C. (2007). *Serviço Social: Direitos sociais e competências profissionais*. São Paulo: Cortez.
- Nel, H.; Mbatsha, M.; Ayed, T. (2016). *The essence of the empowerment approach to social work practice*. Acta Commercii
- Neto, A. A. (2011). *Bullying — comportamento agressivo entre estudantes*. Porto Alegre: J. Pediatr.
- Netto, J. P. (2011). *Capitalismo monopolista e serviço social*. São Paulo: Cortez.

Netto, J. P. (2011). *Introdução ao estudo do método de Marx* (2. ed.). São Paulo: Expressão Popular.

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.

OMS. (2021). *Adolescência*. Recuperado de: [https://www.who.int/health-topics/adolescence#:~:text=Adolescent%20health%20\(10%2D19%20years,is%20often%20formative%20for%20health](https://www.who.int/health-topics/adolescence#:~:text=Adolescent%20health%20(10%2D19%20years,is%20often%20formative%20for%20health).

ONU Mulheres. (2014). *Violência de Gênero: Em Foco*. Disponível em: <https://www.unwomen.org/pt/what-we-do/ending-violence-against-women/facts-and-figures>.

Pontes, R. (1994). *Mediação e serviço social: Contribuição ao debate sobre a prática profissional*. São Paulo: Cortez.

Pontes, R. (2005). Mediação e prática profissional no Serviço Social: O desafio da interlocução crítica. In CFESS/CRESS (Orgs.), *Projecto ético-político do Serviço Social: Formação e exercício profissional* (pp. 53-64). Brasília: CFESS.

Ribeiro, M. (2017). *Serviço Social e políticas públicas: interface para o enfrentamento da vulnerabilidade*. Revista Serviço Social & Políticas Públicas, 22(1), 101-117.

Richardson, R. J. (2012). *Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*. 3^a ed. São Paulo: Atlas

Salmivalli, C. (2010). *Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the classroom*. Aggressive Behavior.

Sawyer, S.M., Azzopardi, P.S., Wickremarathne, D., and Patton, G.C. (2012). *The age of adolescence*. The Lancet.

Serrate, Rosa (2009). *Lidar com o Bullying na escola*. Sintra: K Editora.

Silva L. O.; Borges, B. S. (2018). *Bullying nas escolas*. São Paulo: Direito & Realidade

Silva, C.; Santos, G.; Baquião, L. (2022). *O impacto do bullying no desenvolvimento psicológico do adulto*. São Paulo: Revista Saúde em Foco

- Silva, E, Menezes, E. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3 ed. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC
- Silva, M. (2016). *Direitos Humanos e Serviço Social*. São Paulo: Editora Brasiliense.
- Silva, P. R., & Lima, R. F. (2020). *Violência institucional e acolhimento: O desafio da proteção social à infância em situação de vulnerabilidade*. Revista Serviço Social e Sociedade
- Sousa, R. P. G. (2015). *O fenômeno bullying no ambiente escolar*. Belo Horizonte: UFMG
- Souza, J. M.; Silva, J. P.; Faro, A. (2015). *Bullying e Homofobia: Aproximações Teóricas e Empíricas*. Psicologia Escolar e Educacional
- Steinberg, L. (2008). *A social neuroscience perspective on adolescent risk-taking*. Developmental Review
- UNICEF. (2019). *Bullying prevention and response: A guide for schools*. New York: UNICEF.
- UNICEF. (2019). *Situações das crianças em instituições de acolhimento*. Unicef
- Zanella, L. (2009). *Metodologia de estudo e de pesquisa em administração*. Florianópolis: Departamento de Ciências de Administração

Apêndice



Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Sociologia
Licenciatura em Serviço Social

Termo de Consentimento informado

Eu, _____ aceito participar de livre vontade no estudo intitulado “Análise do Impacto do Bullying nos Centros de Acolhimento de Crianças em Situação de Rua: Estudo de Caso no Centro de Acolhimento Channah (2021-2023)” da autoria de Irene Lino Wate, Estudante do curso de Licenciatura em Serviço Social na Faculdade de Letras e Ciências Sociais da Universidade Eduardo Mondlane.

Foram-me explicados e compreendo os objectivos principais deste estudo e que a minha participação neste estudo é voluntária, podendo desistir a qualquer momento, sem que essa decisão se reflecta em qualquer prejuízo para mim.

Ao participar neste trabalho estou a colaborar para o desenvolvimento da investigação na área de protecção à criança, não estando, porém, acordado qualquer benefício directo ou indirecto pela minha participação.

Estou ciente, ainda, que toda a informação obtida neste estudo será precisamente confidencial, bem como, a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório ou publicação, ou a qualquer pessoa que não esteja relacionada directamente com este estudo, a menos que eu o conceda por escrito.

Nome: _____

Assinatura: _____

Data: ____/____/2024



Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Sociologia
Licenciatura em Serviço Social

Tema do projecto: Análise do Impacto do Bullying nos Centros de Acolhimento de Crianças em Situação de Rua: Estudo de Caso no Centro de Acolhimento Channah (2021-2023).

Questionário aos Adolescentes no Centro de Acolhimento Channah

I. Identificação do entrevistado (a):

1. Idade _____
2. Sexo _____
3. Nível escolar _____

II. Perguntas relacionadas com bullying:

1. Você já passou por alguma situação de bullying? Se sim, como você descreveria essas situações?
2. Que tipo de bullying você mais vivenciou (físico, verbal, psicológico ou social)?
3. Com que frequência você vivenciou essas situações de bullying? Era algo constante ou esporádico?
4. Onde essas situações aconteciam com mais frequência (dentro ou fora do centro de acolhimento, na escola, em outros lugares)?

5. Quem te agrediu com mais frequência? Eram outras crianças do centro, adolescentes de fora ou adultos?
6. Como você se sentia quando era vítima de bullying? Quais eram as suas reações mais comuns?
7. Quais foram as principais consequências do bullying para você (emocionais, sociais, escolares)?
8. Como o bullying afectou sua vida no centro de acolhimento (relacionamentos, actividades, bem-estar)?
9. Além de vítima, você já se sentiu agressor ou observador em alguma situação de bullying?
10. Quando você passava por situações de bullying, com quem você procurava ajuda (amigos, assistentes do centro ou ninguém)?
11. O centro de acolhimento te ofereceu algum tipo de apoio para lidar com o bullying (conversas, actividades em grupo, etc.)?
12. Você acha que o centro de acolhimento poderia fazer algo diferente para prevenir e combater o bullying?

Obrigado pela colaboração!



Faculdade de Letras e Ciências Sociais
Departamento de Sociologia
Licenciatura em Serviço Social

Tema do projecto: Análise do Impacto do Bullying nos Centros de Acolhimento de Crianças em Situação de Rua: Estudo de Caso no Centro de Acolhimento Channah (2021-2023).

Questionário aos Assistentes Sociais do Centro

I. Identificação do entrevistado (a):

1. Idade _____
2. Sexo _____
3. A quanto tempo é colaborador (a) no centro _____

II. Perguntas relacionados com bullying:

1. Quais os principais indicadores que levam um assistente social a suspeitar de que uma criança ou adolescente está sofrendo algum tipo de violência, incluindo bullying, no centro?
2. Existem protocolos específicos para lidar com casos de violência e bullying no centro de acolhimento? Se sim, como esses protocolos são divulgados e implementados?
3. Quais as principais estratégias de intervenção utilizadas com crianças e adolescentes vítimas de violência?
4. Como são abordados os casos de adolescentes agressores?

5. Quais as acções preventivas realizadas no centro de acolhimento para reduzir a ocorrência de violência e bullying?
6. São realizadas actividades de sensibilização e capacitação com os adolescentes?
7. Quais os principais desafios enfrentados pelos assistentes na prevenção e combate à violência e ao bullying no centro?
8. Quais sugestões apresentaria para melhorar as acções de mitigação do bullying nos centros de acolhimento, nas escolas ou quais instituições em que estejam crianças e adolescentes?

Obrigado pela colaboração!

Anexo