

MANUAL DE PROCEDIMENTOS  
PARA SITUAÇÕES DE MAUS – TRATOS  
NA INFÂNCIA

**PROCEDIMENTO GERAL**

**PROCEDIMENTOS PARA DENÚNCIA DE SITUAÇÃO DE MAUS-TRATOS, ABUSO OU NEGLIGÊNCIA**

**1. OBJETIVO**

Definir as responsabilidades e a metodologia que especificam com os profissionais do Colégio O Pelicano – Fundação A Caridade/Red Arenales em caso de maus-tratos, abuso ou negligência.

**2. ÂMBITO**

A equipa multidisciplinar do Colégio O Pelicano – Fundação A Caridade/Red Arenales.

**3. DEFINIÇÕES**

**Definição de Maus-Tratos**

Os maus-tratos são ações ou omissões que desrespeitam direitos fundamentais da pessoa. Para além de possíveis efeitos físicos, é muito elevada a probabilidade de consequências emocionais e psicológicas muito gravosas a curto, médio e longo prazo. Os maus-tratos são por isso inadmissíveis, quer os mais graves, que constituem crimes, quer aqueles que, embora não o sendo, afetam seriamente a qualidade de vida da pessoa. Os maus-tratos fragilizam quem os sofre, podendo comprometer gravemente a possibilidade de conduzir a vida de forma autónoma e feliz.

Muitas vezes são praticados por pessoas que estão numa posição de autoridade ou confiança, o que acentua o seu desvalor e a gravidade dos efeitos. Podem ocorrer isoladamente ou de forma repetida, e serem cometidos com intencionalidade ou por negligência.

Quando os maus-tratos são intencionais, são especialmente censuráveis, nomeadamente os que implicam ofensas, físicas, psicológicas, sexuais, ou prejuízos patrimoniais.

Mas os maus tratos cometidos sem intenção de fazer mal, por ignorância, incompreensão ou insensibilidade, como, por exemplo, não facilitar o convívio da criança/jovem com a família ou pessoas para ele significativas, não dar a atenção devida aos seus gostos, anseios, sofrimentos, medos, frustrações, descuidar aspetos da intimidade e da sensibilidade do criança/jovem, da sua higiene e conforto, são também inaceitáveis, pela inconsideração, que implicam, de direitos e necessidades fundamentais da pessoa e pelas consequências nefastas que podem determinar.

<b>Tipos de maus-tratos</b>	<b>Consequências</b>
<b>Físicos</b> – agressões, recurso a meios de contenção física inadequada.	Dores, feridas, fraturas, queimaduras e outros efeitos no corpo; Medo, depressão, sentimento de insegurança, de desproteção, de desvalorização pessoal, de receio de expressar livremente os seus pensamentos e ideias, de reclamar do que considera injusto.
<b>Psicológicos e emocionais</b> – insultar, caluniar, aterrorizar, tratar de forma brusca ou aos gritos, desrespeitar, humilhar, fazer a pessoa sentir-se rejeitada ou pouco amada e manipular as suas emoções. Não lhe permitir ter autonomia e capacidade de decisão, impedindo ou restringindo o acesso a pessoas e afetos.	Tristeza, baixa autoestima, dificuldade em expressar sentimentos e afetos, depressão; Sentimentos de falta de consideração dos outros, de desproteção, insegurança, angústia, discriminação, mal-estar.
<b>Sexuais</b> – forçar uma criança/jovem a sofrer ou praticar um ato sexual contra a sua vontade, usando para isso ameaça, coação física ou emocional, ou aproveitando-se da impossibilidade de a criança/jovem oferecer resistência.	Vergonha, depressão, tristeza, Auto desvalorização, sentimentos injustificados de culpa, sofrimento psíquico muito intenso, sentimento generalizado de desconfiança, dificuldade de relação afetiva, isolamento, ansiedade; Dores, feridas, perdas de sangue, lesões irreversíveis ou de difícil recuperação.
<b>De efeitos patrimoniais</b> – apropriação, extorsão, exploração e/ou utilização ilegítima do dinheiro e outros bens da criança/jovem.	Perdas financeiras e económicas, impossibilidade ou limitação de utilização de bens próprios na satisfação de necessidades, sentimentos de insegurança, de dependência, de medo do futuro, depressão;  Violação do direito da criança/jovem ao respeito, à privacidade e à capacidade de opção.
<b>Através do uso de medicamentos</b> – uso de medicamentos sem finalidade terapêutica, com o fim de controlar ou retrain a criança/jovem, nomeadamente através da sobredosagem, utilização de sedativos e outras drogas semelhantes.	Agravamento da saúde da criança/jovem; confusão, falta de confiança, sonolência, perda de concentração, desatenção e desinteresse pela vida.

### **Definição de Negligência e Abuso**

**Negligência**, representa uma omissão na posição das necessidades básicas (físicas e emocionais) de uma criança/jovem, colocando-o em situação de desproteção.

<b>Negligência</b>
<p><b>Não proporcionar a satisfação dos cuidados básicos e necessidade da criança/jovem:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Higiene</li><li>• Alimentação</li><li>• Segurança</li><li>• Saúde</li><li>• Afeto</li><li>• Estimulação</li><li>• Apoio</li></ul>

**Abuso**, indica um comportamento inadequado e excessivo, para com a criança/jovem (Abuso físico, Abuso sexual, Abuso emocional ou psicológico, Exploração material ou financeira, abandono).

#### **4. RESPONSABILIDADES**

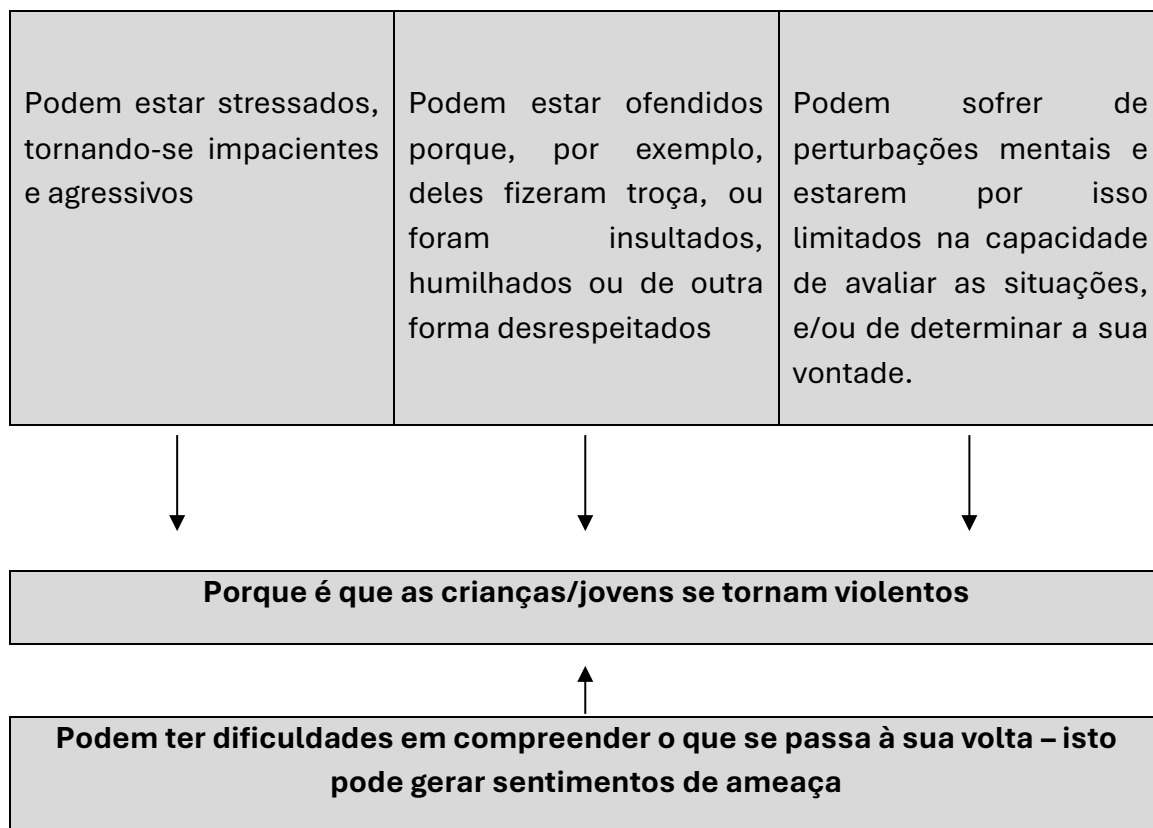
É da responsabilidade dos profissionais a correta execução dos procedimentos.

#### **5. METODOLOGIA**

##### **Maus-tratos cometidos pelas crianças/jovens**

Os maus-tratos podem ser cometidos por crianças/jovens sobre colaboradores e vice-versa, outras crianças/jovens e/ou família.

Para uma boa intervenção, importa compreender porque é que as crianças/jovens se tornam violentos ou praticam outras formas de maus-tratos. Os fatores podem ser muito diversos, mas a consideração do quadro que se segue pode ajudar a essa compreensão:



Os colaboradores devem proteger situações de violência, que podem ir de incidentes de pouca importância até episódios que ameacem a sua integridade física. Para tal, devem saber quais as crianças/jovens que podem tornar-se violentos e que tipo de situações podem levar à violência.

Quando uma criança/jovem maltrata outras crianças/jovens há que explicar-lhe que esse tipo de comportamento é totalmente inaceitável e mediar o entendimento entre as partes envolvidas no conflito ou discórdia.

Ressalva-se, claro está, que muitas situações podem dever-se a perturbações mentais das crianças/jovens e incompreensão dos atos praticados. Nestas situações, deve-se solicitar ajuda à equipa técnica.

### **Maus-tratos cometidos pela família à criança/jovem**

Deve também ter-se em especial atenção os riscos de maus-tratos em contexto familiar. Impõe-se que se avaliem, nomeadamente: as características da família; o grau de

consciência, a qualidade do afeto, o sentido de responsabilidade dos familiares em relação à criança ou jovem e a sua capacidade de defesa.

Com base nessa avaliação é possível atuar de forma a reduzir o risco e intervir precocemente na deteção de situações de perigo e agir em conformidade.

Os procedimentos a implementar nestas situações são no essencial semelhantes aos anteriormente referidos.

### **1. No Caso de Incumprimento dos Procedimentos:**

- a. Procede-se à abertura de um inquérito
  - i. Poderá culminar com a instauração de um Processo Disciplinar

**Toda a comunidade educativa do Colégio O Pelicano /Red Educativa Arenales tem o dever de prevenir os maus-tratos.**

#### **1. O que fazer em caso de maus-tratos?**

As crianças/jovens podem ser maltratadas ou negligenciadas pelos colaboradores, pela sua família, por si próprios ou por qualquer pessoa que com eles tenha contacto.

Detetar uma situação de maus-tratos nem sempre é fácil. Só através de uma avaliação complexa e multidisciplinar se pode chegar a conclusões seguras. Assim, é importante ter em conta uma série de indicadores que apontam para a existência de maus-tratos.

#### **Indicadores relativos à criança/jovem**

- **Físicos** - ferimentos, fraturas, queimaduras, equimoses, golpes ou marcas de dedos, marcas de ter estado amarrado, medicação excessiva ou insuficiente, má nutrição ou desidratação sem causa clínica aparente, falta de higiene;
- **Comportamentais ou psicológicos** - alterações dos hábitos alimentares, perturbação do sono, medo, confusão, resignação excessiva, apatia, depressão, desespero, angústia, tentativa de evitar contactos físicos, o olhar ou a comunicação, tendência para o isolamento;

- **Sexuais** - alterações do comportamento sexual, alterações bruscas do humor, agressividade, depressão, automutilação, dores abdominais, hemorragias vaginais ou rectais, infeções genitais frequentes, equimoses nas regiões mamária ou genital, roupa interior rasgada ou com manchas, nomeadamente de sangue.

#### **Indicadores relativos aos colaboradores:**

Sinais de cansaço, stress ou desinteresse; recriminação injustificada de comportamentos da criança/jovem; agressividade, desumanização no trato; tentativa de evitar contactos da criança/jovem com terceiros; comportamento defensivo, agressivo ou evasivo quando confrontado com a suspeita de maus-tratos.

#### **2. Como facilitar uma queixa de maus-tratos ou negligência?**

- **Ouçá** a criança/jovem com toda a atenção e **confirme** tudo o que ele lhe disse, a fim de verificar se percebeu corretamente o que ele lhe contou;
- **Faça perguntas** que deem à criança/jovem a possibilidade de relatar tudo o que aconteceu; **evite** questões cuja resposta seja “sim” ou “não”; só assim poderá obter uma perspetiva global dos acontecimentos.
- **Mostre que acredita** nos factos;
- **Explique** à criança/jovem que a situação tem de ser comunicada à Direção
- **Explique** à criança/jovem que, eventualmente, mais pessoas terão que tomar conhecimento da situação, mas apenas as indispensáveis para garantir a sua segurança;
- **Assegure** à criança/jovem que tudo o que ouviu será tratado de forma confidencial e com todo o respeito;

**3. O que fazer se suspeitar que um colega (colaborador) maltrata ou negligencia uma criança/jovem?**

Se tiver razões para pensar que um colega seu não responde às necessidades de um ou mais crianças/jovens - é rude no trato, grita, desrespeita a privacidade - deve conversar com ele e posteriormente com o superior hierárquico. No entanto, não é aconselhável fazer acusações sem ter presenciado uma situação de maus-tratos ou, pelo menos, ter indícios claros da sua existência.

Pode haver explicações lógicas para comportamentos que à primeira vista parecem indiciar que a criança/jovem foi maltratado ou negligenciado.

**4. O que fazer se vir um colega (colaborador) a maltratar uma criança/jovem?**

- Tente acalmar o ambiente;
- Peça de forma **firme e assertiva** que o abusador altere o seu comportamento; **não o trate de forma humilhante nem tente enfrentá-lo**, pois isso só vai dificultar a situação;
- Se o comportamento do agressor se tornar violento e constituir uma ameaça, **a sua prioridade deve ser proteger-se a si e aos outros do perigo** e pedir ajuda.

**5. Em situações de maus-tratos deve-se:**

- Comunicar o caso ao superior hierárquico o mais rapidamente possível; o propósito de comunicar um mau-trato é proteger as pessoas de comportamentos abusivos;
- Escrever toda a informação numa folha ou ficha de ocorrência (sugestão em anexo), para não se esquecer de nenhum detalhe e para que este registo possa



- ser utilizado por técnicos de outras áreas que venham a intervir no caso.
- O superior hierárquico deve analisar a situação relatada e reportá-la à Administração, assim como notificar o tribunal do sucedido e tomar as devidas medidas de proteção.

## 6. Como avaliar uma situação de maus-tratos?

- Se possível, **observar o fenómeno ou facto que constitui mau-trato**;
- **Ouvir em separado** as pessoas supostamente envolvidas no caso - vítima, agressor, testemunhas - além de outros colaboradores e técnicos que possam contribuir para o apuramento da verdade;
- **Perguntar diretamente** sobre violências, abusos, meios de contenção inadmissíveis ou eventual negligência;
- **Averiguar** do relacionamento entre a criança/jovem e o eventual agressor;
- **Fazer uma avaliação detalhada do caso**, tendo em conta os fatores clínicos, funcionais, intelectuais e sociais.

## 7. Procedimento legal

Breve indicação de princípios e normas legais aplicáveis:

### ***Declaração Universal dos Direitos Humanos:***

**Artigo 3.º** - Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal.

**Artigo 5.º** - Ninguém pode ser submetido a tortura nem a penas ou a tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes.

### ***Constituição da República Portuguesa:***

**Direitos, Liberdades e Garantias pessoais [Parte I, Título I, Título II, Capítulo I (Direitos, Liberdades e Garantias Pessoais)]:** art.º 13.º - Princípio da Igualdade; art.º 24.º - Direito à Vida -; art.º 25.º - Direito à Integridade Pessoal -; art.º 26.º - Outros direitos pessoais. Art.º 18.º - Força jurídica dos preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias.

### **Artigo 13.º - Princípio da Igualdade**

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei.
2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução situação económica, condição social ou orientação sexual.

### **Artigo 24.º - Direito à Vida**

1. A vida humana é inviolável.
2. Em caso algum haverá pena de morte

### **Artigo 25.º - Direito à integridade pessoal**

1. A integridade moral e física das pessoas é inviolável.
2. Ninguém pode ser submetido a tortura, nem a tratos ou penas cruéis, degradantes ou desumanos.

### **Artigo 26.º - Outros direitos pessoais**

1. A todos são reconhecidos os direitos à identidade pessoal, ao desenvolvimento da personalidade, à capacidade civil, à cidadania, ao bom nome e reputação, à imagem, à palavra, à reserva da intimidade da vida privada e familiar e à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.
2. A lei estabelecerá garantias efetivas contra a obtenção e utilização abusivas, ou contrárias à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias.
3. A lei garantirá a dignidade pessoal e a identidade genética do ser humano, nomeadamente na criação, desenvolvimento e utilização das tecnologias e na experimentação científica.
4. A privação da cidadania e as restrições à capacidade civil só podem efetuar-se nos
5. casos e termos previstos na lei, não podendo ter como fundamento motivos políticos.

**Artigo 18º - Força jurídica dos preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias**

1. Os preceitos constitucionais respeitantes aos direitos, liberdades e garantias são diretamente aplicáveis e vinculam as entidades públicas e privadas.
2. A lei só pode restringir os direitos, liberdades e garantias nos casos expressamente previstos na Constituição, devendo as restrições limitar-se ao necessário para salvaguardar outros direitos ou interesses constitucionalmente protegidos.
3. As leis restritivas de direitos, liberdades e garantias têm de revestir carácter geral e abstrato e não podem ter efeito retroativo nem diminuir a extensão e alcance do conteúdo essencial dos preceitos constitucionais.

**Código Civil**

Responsabilidade Civil

**Artigo 483.º (Princípio geral)**

1. Aquele que, com dolo ou mera culpa, violar ilicitamente o direito de outrem ou qualquer disposição legal destinada a proteger interesses alheios fica obrigado a indemnizar o lesado pelos danos resultantes da violação.
2. Só existe obrigação de indemnizar independentemente de culpa nos casos especificados na lei.

**Código Penal**

**Crimes contra a vida (art.º 131.º - Homicídio -; art.º 132.º - Homicídio Qualificado).**

1. Crimes contra a integridade física (art.º 143.º - Ofensa à Integridade Física Simples -; art.º 144.º - Ofensa à Integridade Física Grave -; art.º 146.º - Ofensa à Integridade Física Qualificada).
2. Crimes Sexuais (Crimes contra a liberdade sexual dos idosos: art.º 163.º Coação Sexual -; art.º 164.º - Violação -; art.º 165.º - Abuso sexual de Pessoa Incapaz de Resistência -; art.º 166.º Abuso Sexual

3. de Pessoa Internada -; art.º 167.º Fraude Sexual -; art.º 169.º - Tráfico de Pessoas -; art.º 170.º Lenocínio -; art.º 171.º - Atos Exibicionistas.

No Código Penal merece especial referência o artigo 152.º que tipifica o crime de maus-tratos.

### **Artigo 152.º**

#### **Maus- Tratos e infração de regras de segurança**

1. Quem, tendo ao seu cuidado, à sua guarda, sob a responsabilidade da sua direção ou educação, ou a trabalhar ao seu serviço, pessoa menor ou particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença ou gravidez, e:
  - a) Lhe infligir maus- tratos físicos ou psíquicos ou a tratar cruelmente;
  - b) A empregar em atividades perigosas, desumanas ou proibidas; ou
  - c) A sobrecarregar com trabalhos excessivos;é punido com pena de prisão de 1 a 5 anos, se o facto não for punível pelo artigo 144.º
2. A mesma pena é aplicável a quem infligir ao cônjuge, ou a quem com ele conviver em condições análogas às dos cônjuges, maus-tratos físicos ou psíquicos.
3. A mesma pena é também aplicável a quem infligir a progenitor de descendente comum em 1.º grau maus-tratos físicos ou psíquicos.
4. A mesma pena é aplicável a quem, não observando disposições legais ou regulamentares, sujeitar trabalhador a perigo para a vida ou perigo de grave ofensa para o corpo ou a saúde.
5. Se dos factos previstos nos números anteriores resultar:
  - a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de 2 a 8 anos;
  - b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de 3 a 10 anos.
6. Nos casos de maus-tratos previstos nos nºs 2 e 3 do presente artigo, ao arguido pode ser aplicada a pena acessória de proibição de contacto com a vítima, incluindo o afastamento desta, pelo período máximo de dois anos.

Para que se inicie o procedimento criminal pelo crime de maus-tratos do art.º 152.º do Código Penal não é necessária queixa do ofendido. O Ministério Público tem legitimidade para iniciar esse procedimento, bastando para isso que tenha conhecimento da situação de maus-tratos.

Qualquer pessoa pode participar junto da polícia ou do Ministério Público situações de maus-tratos de que tenha conhecimento. A participação é obrigatória para os funcionários (com o sentido do art.º 386.º do Código Penal) quanto aos crimes de que tomem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.

Nos crimes sexuais de que sejam vítimas as pessoas idosas, o procedimento criminal depende em regra de queixa do ofendido (cfr. art.ºs 163.º, 164.º, 165.º, 167.º, 171.º e 178.º do Código Penal).

Alguns desses crimes são, porém, públicos, pelo que o procedimento criminal não depende de queixa. (cfr. art.ºs 166.º, 169.º, 170.º e 178.º, n.º1, al. b) do Código Penal.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> **Bibliografia:**

Manual de Boas Práticas (2005). Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens. Instituto da Segurança Social, I.P. Lisboa.

APAV (1999). Manual Títono – *Para o atendimento de Pessoas Idosas vítimas de Crime*. Lisboa. APAV.

### **Definição de medidas disciplinares**

A **disciplina** faz parte do processo educativo da criança/jovem na medida em que promove o desenvolvimento da responsabilidade face à sua própria conduta e autocontrole. Favorece o crescimento pessoal e social da criança possibilitando-lhe uma melhor compreensão das normas e convivência sociais, de acordo com as suas características pessoais e processo evolutivo.

As **medidas disciplinares** regulam a convivência social e pretendem tornar consciente e compreensível à criança/jovem os limites da sua conduta individual, que deve orientar-se no respeito pelos direitos do outro.

As medidas disciplinares a aplicar devem incluir o reforço dos comportamentos adequados bem como o desencorajamento dos que são socialmente desadequados. É fundamental que a criança/jovem interiorize que os seus comportamentos são passíveis de consequências, uma vez que podem interferir com o bem-estar do outro e/ ou dele próprio. A educação para o Direito vai-se construindo também através do reconhecimento do outro, no respeito pela sua integridade física e psicológica. Os procedimentos sobre esta matéria têm de estar claros para todos, pois a proteção e promoção dos direitos fundamentais das crianças/jovens acolhidas é um objetivo essencial.

O consenso e regularização sobre as normas de convivência vão permitir que a criança evolua progredindo da moral heterónoma (comportamento regulado por normas externas) à moral autónoma, ou seja, à capacidade de autorregulação do seu comportamento por interiorização das normas.

Assim, entende-se por **medida disciplinar reparadora** toda e qualquer ação, tomada pelos adultos, explícita e em coerência com os princípios orientadores de intervenção, que visa a atenuação progressiva dos comportamentos inadequados promovendo em

cada criança/jovem uma maior consciência dos seus atos e pensamentos. As medidas disciplinares/ reparadoras são construídas tendo em conta a salvaguarda dos Direitos Fundamentais das Crianças / Jovens.

### **Princípios subjacentes à aplicação de medidas disciplinares**

Enunciam-se os princípios essenciais subjacentes à aplicação das medidas disciplinares. Estas são descritas com maior precisão no documento/ manual de procedimentos, a apensar a este regulamento quando elaborado.

- a) **Reparação/ construção pessoal** - Toda e qualquer medida disciplinar deve orientar-se para a promoção das competências da criança / jovem, bem como para a reparação dos danos psicológicos vividos. As medidas disciplinares/ reparadoras devem conter em si mesmas uma componente que promova o desenvolvimento pessoal / social e a consciência moral das crianças / jovens.
- b) **Proporcionalidade** – A aplicação de medidas disciplinares por parte dos adultos deverá ter em conta o contexto em que ocorre o comportamento em questão, as características específicas da criança/jovem envolvida, o seu momento evolutivo, a sua capacidade de compreensão e de autocontrolo.
- c) As medidas devem ser proporcionais à gravidade e ao significado do ato praticado.
- d) **Oportunidade** – As medidas disciplinares devem ser aplicadas tanto quanto possível, no momento em que ocorre o comportamento inadequado ou quando dele se tem conhecimento.
- e) **Temporalidade** – A medida disciplinar a aplicar deve explicitar claramente a sua duração, não devendo prolongar-se por tempo indeterminado. A definição da sua limitação temporal deverá ter essencialmente em conta a idade da criança/jovem, o seu nível de compreensão, a gravidade (intensidade, cronicidade) do ato praticado

- f) **Coerência e Consistência** – A aplicação das medidas disciplinares pelos vários profissionais do Colégio deve estar de acordo com os princípios expressos que, sendo assumidos por todos, determinará a coerência de atitudes por parte dos adultos na medida em que a sua definição diminuirá a arbitrariedade na ação disciplinar.
- g) **Não retaliação** - Em caso algum as medidas disciplinares / reparadoras podem assumir forma de represália à criança, nem podem ser percebidas pelos agentes educativos como meio de chantagem para com aquela.
- h) **Centrada no comportamento e não na pessoa** - As medidas disciplinares / reparadoras devem centrar-se exclusivamente no comportamento não permitido e não na criança/jovem da sua ação, para que desta forma se preserve tanto quanto possível a sua imagem e a autoestima. A mensagem a ser transmitida às crianças e jovens é a inadequação social do seu comportamento, e não a depreciação de si próprio enquanto ser, não lhe estando em caso algum vedado o afeto e o contacto relacional que o agente educativo tem habitualmente para com a criança / jovem (impossibilidade da generalização abusiva de um comportamento inadequado ao ser-se inadequado).
- i) **Informação/conhecimento** - Toda e qualquer medida disciplinar deve ser comunicada à criança/jovem e aos agentes educativos que fazem parte do seu quotidiano. O princípio da informação é só por si um princípio educativo, uma vez que promove o conhecimento e controlo dos jovens acerca da sua própria vida.



### **Situações Não permitidas**

1. As medidas disciplinares não podem incluir:

- a) **Punição física**
- b) **Uso de linguagem abusiva, injuriosa**
- c) **Humilhação psicológica** - As medidas não podem em caso algum assumir características que contribuam para a humilhação da criança/ jovem. Assim, as medidas disciplinares / reparadoras não podem colidir com o direito à imagem da criança / jovem, com o seu direito à privacidade e intimidade. A criança ou jovem jamais deverá ser exposta em público, sendo vexada ou ridicularizada em aspetos físicos, comportamentais ou de personalidade.