



Instituto Universitário de Lisboa

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Serviço Social e Democracia Local

– Desafios do Quotidiano dos Assistentes Sociais

Maria Isabel de Jesus Sousa

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Doutor em Serviço Social

Lisboa, Abril de 2015



Instituto Universitário de Lisboa

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Serviço Social e Democracia Local

– Desafios do Quotidiano dos Assistentes Sociais

Maria Isabel de Jesus Sousa

Tese submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Doutor em Serviço Social

Júri

Presidente: Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira, Professor Auxiliar do ISCTE
– Instituto Universitário de Lisboa

Vogais: Doutora Maria Assunción Martínez Román, Professora Catedrática
da Escuela Universitaria de la Universidad de Alicante (Espanha)
Doutora Cristina Maria Pinto Albuquerque, Professora Auxiliar da
Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de
Coimbra
Doutora Isabel Maria Paula Amado de Freitas Vieira, Professora
Auxiliar da Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica
Portuguesa
Doutor José Luís Sanches Casanova, Professor Auxiliar do ISCTE –
Instituto Universitário de Lisboa
Doutora Maria Inês Martinho Antunes Amaro, Professora Auxiliar
do ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa

Lisboa, Abril de 2015



Serviço Social e Democracia Local

– Desafios do Quotidiano dos Assistentes Sociais

Abril, 2015

*"A democracia não é um 'status'
no qual o povo possa comodamente se instalar.
É uma conquista ético-política de cada dia,
que só através de uma 'auto-crítica' sempre vigilante pode ser mantida.
É mais uma aspiração do que uma 'possessão'.
É, como dizia Kant referindo-se à moral em geral, uma 'tarefa infinita' "*

ARANGUREN (1967)

Aos meus pais, que me deram a vida
e me ensinaram a acreditar que podia chegar mais longe.

À Maria Almira Medina e a todos os Mestres
que me inspiraram ao longo do caminho.

AGRADECIMENTOS

Um trabalho desta natureza é mais do que o resultado de uma pesquisa. Ele espelha também todo um itinerário pessoal e profissional em que muitos foram os que deram o seu contributo para aqui chegar: familiares e amigos, professores, autores, colegas, alunos, parceiros, destinatários da acção profissional, cidadãos desconhecidos que aqui e ali cruzaram o meu caminho. Dentre todos, importa destacar aqueles a quem a dívida de gratidão é maior, neste caso.

É imperativo que o primeiro agradecimento se dirija a um conjunto vasto de protagonistas que tomaram este trabalho possível, mas que, por salvaguarda de anonimato, não posso nomear: são eles as colegas assistentes sociais aqui constituídas como co-investigadoras e os seus utentes. A uns e outros, uma gratidão imensa por terem aceitado o desafio de gravar ou autorizar a gravação desse evento particular de interacção que constitui o atendimento social. Este agradecimento estende-se também, e como não podia deixar de ser, às entidades empregadoras destas colegas, pela sua adesão ao Projecto.

A Michel Binet, pioneiro na aplicação, em Portugal, da Análise Conversacional ao Serviço Social, um agradecimento especial. Mestre e companheiro nestas andanças investigativas, partilha uma paixão pelo Serviço Social particularmente instigante quando se trata de analisar dados (*data sessions*) e produzir novos saberes resultantes da aplicação desta abordagem. Um bem-haja também a Adriano Rodrigues pelo convite para assistir ao *I Curso Livre de Análise das Interações Verbais*.

A José Paulo Netto, presença incontornável na licenciatura e no mestrado, inspiração permanente à reflexão teórica no percurso da profissão, e, em particular, no tocante ao *Projecto Ético-político do Serviço Social* que se constituiu como bússola orientadora deste trabalho.

A Maria Augusta Negreiros, pelo muito que fez no plano da qualificação académica do Serviço Social, em Portugal, mas também pelo estímulo dado e pelos desafios que me lançou.

A Marília Andrade, pela interlocução estimulante e de longa data acerca do agir profissional.

A Rita Brito, pela ajuda gráfica na representação da *Estrutura Básica do Projecto Ético-político do Serviço Social*. A JP pelo carinho manifestado, mesmo do outro lado do oceano, e pela revisão do inglês.

A Dra. Cátia Antunes e a Dra. Gabriela Garcia, por cuidarem da minha saúde.

Ao João, companheiro de uma vida, à Joana, filha querida, sempre presente nos momentos mais difíceis, e à Ana, irmã do coração, por serem os meus pilares.

Finalmente, *at last but not least*, um grande bem-haja ao Professor Doutor José Luís Casanova, pelo inestimável apoio ao longo deste processo, e acima de tudo, pelas suas qualidades humanas, pedagógicas e científicas. Foi um privilégio.

RESUMO

Este estudo constitui uma abordagem ao agir profissional dos/as assistentes sociais, tendo por objetivo geral concorrer para o debate acerca dos fundamentos do Serviço Social e, assim, contribuir para o reforço da identidade e a consolidação do projecto profissional.

Foi conduzido em dois planos. No plano teórico, elencam-se os referenciais genéricos que orientam a profissão; discute-se a respectiva construção identitária e a sua dimensão política; define-se a estrutura básica do *Projecto Ético-político do Serviço Social (PESS)*; e reflecte-se acerca da articulação entre valores pessoais e profissionais. No plano empírico, apresenta-se o estudo de situações de interacção entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção, em atendimento social; analisa-se o quadro de referência em que se movem estes profissionais; buscam-se as (des)articulações entre a narrativa e a prática quotidiana, e em que medida uma e outra se aproximam ou se afastam do *PESS*; mostra-se a importância de traços culturais associados às orientações relativas à desigualdade social e da acção, na vivência da profissão; relacionam-se as práticas de informação e de opinião com a reflexividade social e desta com a capacidade teleológica destes agentes; e tece-se um quadro exploratório relativamente ao esboço da noção de envolvimento societal destes profissionais.

As opções metodológicas da pesquisa empírica desenvolvida assentaram na constituição de dois *corpora* – gravações de atendimentos sociais e entrevistas a assistentes sociais –, e numa abordagem multimétodo, por forma a melhor servir a exploração dos diferentes tipos de dados.

Salienta-se a filiação desta pesquisa no Projecto de Investigação ACASS, em que as próprias profissionais se constituíram como *co-investigadoras*.

PALAVRAS-CHAVE:

Serviço Social, agir profissional, democracia local, orientações sociais, análise conversacional.

ABSTRACT

This research analyzes the professional practice of Social Work with the overall objective of contributing to the debate about its foundations, and therefore contributing to strengthening its professional identity and to consolidating its professional project.

The research was conducted at two levels. At the theoretical level, it enumerates generic references that guide the practice; it discusses the construction of a professional identity and its political dimension; it defines the basic structure of the *Ethico-political Project of Social Work (EPSW)*; and it reflects on the relationship between personal and professional values. At the empirical level, it studies interactions between social workers and service users; it analyzes the frame of reference that guides social workers; it identifies (dis)connects between frame of reference and everyday practice, while discussing to which extent one and the other take steps towards or move away from the *EPSW*; it demonstrates the importance of cultural traits associated with the orientation on social inequality and action to the professional experience; it relates practices concerning information and opinion to social reflexivity and this to the teleological ability of the agents; and it lays out an exploratory framework outlining concepts for the societal involvement of these professionals.

The method adopted for the empirical research was based on, first, assembling two data *corpora* – social assistance recordings and interviews with social workers – and, second, on a multi-method approach to better explore the different types of data.

This research is affiliated with the CASW Project (Conversation Analysis Applied to Social Work), where the contributing social workers are co-investigators.

KEYWORDS:

Social Work, professional practice, local democracy, social orientations, conversation analysis.

ÍNDICE

Introdução.....	1
Objecto e Objectivos da pesquisa.....	2
Indagações orientadoras da pesquisa.....	3
Cartografia do trabalho.....	3
1. Serviço Social: Identidade(s) e Projecto Profissional.....	7
1.1. Referenciais genéricos do Serviço Social.....	7
1.1.1. Definição Global de Serviço Social.....	7
1.1.2. Princípios Éticos e códigos nacionais: o caso português.....	11
1.1.3. Direitos Humanos e Serviço Social – o Manual da ONU.....	13
1.1.4. A Agenda Global.....	15
1.2. A dimensão política da profissão.....	17
1.3. A construção identitária do Serviço Social.....	24
1.3.1. Processo de construção histórica do Serviço Social, em Portugal: breve síntese.....	25
1.3.2. Do outro lado do espelho... o Assistente Social na Classificação Portuguesa das Profissões.....	29
1.3.3. Organizações representativas da classe profissional.....	33
1.3.4. A formação como constituinte da construção identitária.....	36
1.4. Serviço Social Plural? Identidade(s) e incertezas.....	39
1.5. ... das incertezas à construção de um projecto profissional?.....	47
1.6. Ser e agir como assistente social.....	52
1.6.1. Do habitus às orientações sociais.....	52
1.6.2. Como é visto o Outro?.....	58
1.6.3. A importância de um nome.....	60

2.	A fala como instrumento no exercício profissional.....	63
2.1.	Análise Conversacional: olhar de dentro e de perto as práticas profissionais.....	67
2.1.1.	A Análise Conversacional: breve retrospectiva	69
2.1.2.	Aplicação da Análise Conversacional na área do Serviço Social	71
3.	Do projecto profissional à prática quotidiana: configuração do referencial de análise.	73
3.1.	O <i>corpus</i> ACASS	75
3.1.1.	Da investigação I/O... ..	76
3.1.2.	... à implementação do Projecto ACASS.....	78
3.1.3.	Constrangimentos, desafios e expectativas	85
3.1.4.	Roteiro(s) de análise: a riqueza do corpus e os limites de uma tarefa (in)finita.....	88
3.1.5.	Os desafios da transcrição de atendimentos sociais – algumas notas	94
3.2.	A narrativa das Assistentes Sociais	101
3.3.	Entre as práticas e os discursos... articulações possíveis.....	105
4.	Serviço Social em acção: o atendimento social.....	107
4.1.	O atendimento social enquanto interacção institucionalmente enquadrada	107
4.1.1.	A estrutura prototípica do atendimento social.....	109
4.2.	Estrutura dos atendimentos. O caso do <i>corpus</i> ACASS – <i>Serviço Social</i>	110
4.3.	A abertura dos atendimentos	111
4.3.1.	A pré-abertura.....	113
4.3.2.	O consentimento informado e o direito a dizer não	118
4.3.3.	A abertura	125
4.4.	O corpo principal.....	131
4.5.	O fecho dos atendimentos	160
4.5.1.	O pré-fecho	162

4.5.2. O fecho	170
5. Assistentes Sociais em diálogo: como é experienciada a profissão?	177
5.1. Breve caracterização do painel de entrevistadas	178
5.2. Projecto Ético-político do Serviço Social: narrativas profissionais	181
5.2.1. Conhecimento e percepção do <i>PESS</i>	181
5.2.2. Imagem ideal da profissão	184
5.2.3. Valores que a legitimam	197
5.2.4. Função social e objetivos.....	202
5.2.5. Conhecimentos teóricos e saberes interventivos	204
5.2.6. Normas e práticas	216
6. Entre práticas e narrativas: o Serviço Social em debate	223
6.1. Das narrativas aos instantâneos da vida profissional... ..	223
6.1.1. Coerência entre narrativas e práticas profissionais	224
6.1.2. Aproximação ou afastamento relativamente ao <i>PESS</i>	248
6.2. Orientações Sociais e formas de estar e viver (n)a profissão	253
6.2.1. Orientações Sociais e <i>PESS</i>	254
6.2.2. Orientações Sociais, reflexividade e acção sobre a estrutura	259
Conclusão	271
Fontes	283
Bibliografia.....	285
Anexos.....	i
A. Guião de Entrevista a Assistentes Sociais.....	ii
B. Grelhas de Análise.....	vii
C. Convenções de Transcrição	XV

Índice de Quadros

Quadro 3.1. – Etapas do Método de Investigação I/O.....	77
Quadro 3.2. – N.º de Assistentes Sociais participantes no Projecto, por tipo de entidade.....	89
Quadro 3.3. – Quadro síntese de eventos gravados, por Assistente Social.....	91
Quadro 3.4. – Sistematização inicial das dimensões de análise dos atendimentos.....	93
Quadro 3.5. – Dimensões e Indicadores da relação com o <i>PESS</i>	103
Quadro 4.1. – Duração média dos atendimentos e das suas macro-sequências, por AS.....	110
Quadro 4.2. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS1.....	136
Quadro 4.3. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS1.....	140
Quadro 4.4. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS2.....	141
Quadro 4.5. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS2.....	143
Quadro 4.6. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS3.....	144
Quadro 4.7. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS3.....	145
Quadro 4.8. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS4.....	148
Quadro 4.9. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS4.....	148
Quadro 4.10. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS5.....	151
Quadro 4.11. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS5.....	154
Quadro 4.12. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS6.....	157
Quadro 4.13. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS6.....	157
Quadro 5.1. – Escolaridade, Profissão Principal e Situação na Profissão do pai, por AS....	179
Quadro 5.2. – Caracterização Sociocultural e Orientações Sociais, por AS.....	180
Quadro 6.1. – Orientações Sociais: painel de inquiridas e população feminina nacional....	254
Quadro 6.2. – Orientações Sociais e <i>PESS</i>	256
Quadro 6.3. – Envolvimento societal.....	267
Quadro B.1. – Representações do <i>PESS</i> (entrevistas): Dimensões analíticas.....	vii

Quadro B.2. – Análise Geral: confronto práticas/discursos	xi
Quadro C.1. – Tabela de Convenções de Transcrição Jeffersonianas.....	XV

Índice de Figuras

Figura 1.1. – Estrutura Básica do Projecto Ético-político do Serviço Social.....	50
Figura 3.1. – <i>Anotador multimédia ELAN</i> : captura de ecrã	95
Figura 4.1. – Duração média das macro-sequências dos atendimentos, por AS	111
Figura 4.2. – Duração média da pré-abertura dos atendimentos, por Assistente Social	114
Figura 4.3. – Actos profissionais praticados no corpo principal, por AS.....	133
Figura 4.4. – Duração média da <i>narrativa do utente</i> e do <i>inquérito</i> , por AS.....	135

Índice de Trechos de Transcrição

Trecho 3.1. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.10].....	98
Trecho 3.2. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.10].....	100
Trecho 4.1. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.50].....	120
Trecho 4.2. – Transcrição parcial AS5.RAG2 [00.19.40 – 00.21.03].....	124
Trecho 4.3. – Transcrição parcial AS1.A1 [00.04.55 – 00.05.59]	136
Trecho 4.4. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.10.36 – 00.11.07]	138
Trecho 4.5. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.12.27 – 00.12.43]	139
Trecho 4.6. – Transcrição parcial AS2.A30 [00.27.29 – 00.27.56]	142
Trecho 4.7. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.34.40 – 00.35.04]	145
Trecho 4.8. – Transcrição parcial AS3.A36 [00.41.32 – 00.41.52]	146
Trecho 4.9. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.27.22 – 00.27.39]	146
Trecho 4.10. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.30.03 – 00.30.23]	147
Trecho 4.11. – Transcrição parcial AS3.A33 [00.05.56 – 00.06.02]	147
Trecho 4.12. – Transcrição parcial AS4.A49 [00.19.28 – 00.19.45]	149
Trecho 4.13. – Transcrição parcial AS4.A49 [00.27.22 – 00.27.30]	149
Trecho 4.14. – Transcrição parcial AS4.A43 [00.30.33 – 00.31.05]	150
Trecho 4.15. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.02.01 – 00.02.44]	152
Trecho 4.16. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.13.50 – 00.14.12]	153
Trecho 4.17. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.31.47 – 00.31.55]	153
Trecho 4.18. – Transcrição parcial AS5.A52 [00.41.13 – 00.41.37]	154
Trecho 4.19. – Transcrição parcial AS5.A63 [00.15.26 – 00.15.48]	155
Trecho 4.20. – Transcrição parcial AS5.A62 [00.24.03 – 00.24.47]	156
Trecho 4.21. – Transcrição parcial AS5.A63 [00.17.57 – 00.18.09]	156
Trecho 4.22. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.07.32 – 00.07.55]	158

Trecho 4.23. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.08.16 – 00.08.45]	158
Trecho 4.24. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.14.02 00.14.09]	159
Trecho 4.25. – Transcrição parcial AS3.A32 [00.18.26 – 00.18.32]	164
Trecho 4.26. – Transcrição parcial AS3.A75	165
Trecho 4.27. – Transcrição parcial AS1.A9 [00.56.58 – 00.57.00]	171
Trecho 4.28. – Transcrição parcial AS2.A29 [00.26.29 – 00.26.33]	171
Trecho 4.29. – Transcrição parcial AS2.A31 [00.14.48 – 00.14.54]	172
Trecho 4.30. – Transcrição parcial AS3.A33 [00.26.06 – 00.26.09]	172
Trecho 4.31. – Transcrição parcial AS3.A36 [00.44.28 – 00.44.30]	173
Trecho 4.32. – Transcrição parcial AS4.A48 [00.54.51 – 00.54.52]	173
Trecho 4.33. – Transcrição parcial AS4.A46 [00.25.47 – 00.25.48]	174
Trecho 4.34. – Transcrição parcial AS4.A41 [00.56.21 – 00.56.29]	174
TC 6.1. – Igualdade de oportunidades no acesso aos direitos	225
TC 6.2. – Estratégias capacitadoras para ultrapassar dificuldades	226
TC 6.3. – Não é fácil apresentar ali a sua vida e os seus problemas	227
TC 6.4. – O direito à habitação é um direito que nem toda a gente tem	228
TC 6.5. – O envolvimento das pessoas para a resolução dos seus problemas	229
TC 6.6. – A pessoa tem de estar à vontade para poder dialogar.....	230
TC 6.7. – As instituições já não conseguem dar mais do que dão	232
TC 6.8 – A atenção ao <i>Outro</i> e a confiança	233
TC 6.9. – A <i>não-discriminação</i> e a infoexclusão	235
TC 6.10. – A interface com a escrita	238
TC 6.11. – A liberdade do utente e a tomada de decisão	239
TC 6.12. – Emancipação e <i>empowerment</i>	240
TC 6.13. – Falta de poder decisório do(a) AS	240

TC 6.14. – Empatia e saber ouvir	241
TC 6.15. – Entre ser e parecer: a atenção ao <i>Outro</i>	242
TC 6.16. – Justiça social e cortes nos apoios	244
TC 6.17. – É possível darem uma volta à sua vida.....	246
TC 6.18. – A atenção ao <i>Outro</i> e o registo de dados estruturais	247

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

- ACASS – Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social
AIESS – Associação Internacional de Escolas do Serviço Social
APSS – Associação dos Profissionais do Serviço Social
CLAS – Conselho Local de Acção Social
CLASS – Conselho Local de Acção Social de Sintra
CLISSIS – Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social
CLUNL – Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa
CNP – Classificação Nacional das Profissões
CSWE – Council on Social Work Education
EASSW – European Association of Schools of Social Work
EUA – Estados Unidos da América
FCSH – Faculdade de Ciências Sociais e Humanas
FIAS – Federação Internacional dos Assistentes Sociais
GEACC – Grupo de Etnometodologia e Análise Conversacional da Clusividade social
GIID – Grupo de Investigação de Interação Discursiva
IASSW – International Association of Schools of Social Work
ICSW – International Council on Social Welfare
IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional
IFSW – International Federation of Social Workers
ISSSL – Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa
LT – Linha de transcrição
MEE – Ministério da Economia e do Emprego
MTSS – Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social
NE – Núcleo Executivo
PDS – Plano de Desenvolvimento Social
PESS – Projecto Ético-político do Serviço Social
SNAS – Sindicato Nacional dos Assistentes Sociais
TSS – Técnico de Serviço Social
TSSS – Técnico Superior de Serviço Social
UL – Universidade Lusíada

UNL – Universidade Nova de Lisboa

INTRODUÇÃO

Esta investigação surge associada a um já longo percurso como assistente social, com uma prática profissional reflexiva, e mais de uma dezena de anos de docência, em que um conjunto de inquietações impulsionaram a necessidade de realizar uma pesquisa, que, de alguma forma, lhes desse resposta. Contém, também, o seu quê de autobiográfico, na medida em que, se por um lado traduz uma ‘paragem para pensar’, ao fim de mais de 30 anos de exercício profissional, por outro, é permeada pela experiência e reflexão produzida ao longo desse caminho.

O imperativo, auto-imposto, de realizar esta pesquisa decorre, de uma premissa base e de uma constatação paradoxal. A premissa base é a de que o Serviço Social é uma profissão que incorpora os valores dos direitos humanos e da justiça social e adota a mudança social como um meio para os alcançar. A constatação paradoxal é a de que são frequentes as práticas institucionais e profissionais, que, em nome dos direitos sociais, de natureza programática, coartam os direitos culturais, vinculados à autonomia e à subjetividade, ameaçando o princípio da indivisibilidade dos direitos. Ou seja: parece que as instituições que prosseguem fins sociais e respectivos profissionais, na sua prática diária, reconhecem direitos, nomeadamente direitos sociais, e depois restringem a cidadania, ao coartar, ou não desenvolver, *espaços de autonomia* para a expressão da vontade e para o reforço do *envolvimento* dos cidadãos / destinatários da intervenção, com vista à promoção do bem-estar. Assim sendo, tratar-se-á de práticas que se afiguram mais próximas de lógicas de reprodução do que de mudança social.

Ora, a constatação acima referida levou a pensar que, num número considerável de profissionais, a vinculação ao *projecto profissional* se diluiu, afigurando-se incapaz de resistir à *erosão do agir quotidiano* e parece ter sido substituída por lógicas do senso comum, em que sobressai a postura de que “*a teoria que se aprende na escola é uma coisa e a prática é outra*”¹. Esta última perceção é reforçada pela pesquisa de Berta Granja (2008) onde a autora refere que os profissionais, “logo que libertos das implicações académicas do

¹ Ver a propósito deste assunto a pesquisa efetuada por Marília Andrade (2001a).

período de formação, parecem ser compelidos e pressionados a abandonar ou não desenvolver as suas competências de investigação” (GRANJA, 2008: 20).

A necessidade de pensar a profissão de Assistente Social e questionar os desafios colocados no quotidiano destes profissionais levou, então, ao desenho de uma pesquisa que permitisse, por um lado, discutir identidade(s) e projecto profissional, a partir de um enquadramento dos referenciais genéricos do Serviço Social e, por outro, conhecer como se tece o atendimento social, a partir de dados autênticos, recolhidos *in situ* pelas próprias assistentes sociais, assim constituídas como *co-investigadoras*². E, ainda, perceber como é vista e vivenciada pelas próprias a profissão, no Portugal contemporâneo.

Objecto e Objectivos da pesquisa

Pretendeu-se, com esta pesquisa, questionar os desafios colocados aos Assistentes Sociais, no seu quotidiano, nomeadamente em contexto de atendimento social, e analisar como os profissionais respondem a esses mesmos desafios. Pretendeu-se, ainda, avaliar a coerência entre as narrativas e as práticas dos profissionais ditos ‘de terreno’ e, em que medida, umas e outras se aproximam ou se afastam do projecto profissional do Serviço Social. Em suma, indagar e reflectir sobre os *modelos conceptuais de intervenção social* defendidos e adoptados, com particular destaque para a *visão preconizada* do destinatário da acção e as estratégias de interacção desenvolvidas.

A operacionalização da pesquisa empírica assentou numa estratégia qualitativa, mediante a realização de um estudo de caso, centrado num território específico³, procurando abarcar, transversalmente, vários sectores de actividade e diferentes contextos organizacionais em que ocorre a prática profissional. Traduziu-se em dois *corpora* que

² A opção pela formulação no feminino resulta do facto de serem todas mulheres as profissionais que se disponibilizaram para participar nesta pesquisa.

³ Foi escolhido o concelho de Sintra, tendo em conta: i) as características de grande heterogeneidade que aqui se verificam; ii) a sua ordem de grandeza (2.º maior concelho do país em termos populacionais); similitude de respostas institucionais em presença, relativamente à generalidade dos concelhos do continente (Lisboa, constitui uma excepção, dadas as atribuições específicas da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, como contrapartida à exploração dos Jogos Sociais); iv) facilidade de acesso, por parte da investigadora, às instituições e corpo profissional, decorrente de exercício profissional, durante 25 anos, neste território.

integram tipos de dados específicos: i) registos áudio de setenta e quatro atendimentos sociais e de duas recusas de autorização para gravar; ii) registos áudio de entrevistas às seis assistentes sociais participantes no estudo.

Indagações orientadoras da pesquisa

Um conjunto de indagações esteve presente desde a primeira hora, sendo que algumas constituíram mesmo a motivação inicial para a realização desta pesquisa:

- Em que medida é que os referenciais genéricos do Serviço Social estão naturalizados e imbuem a prática quotidiana dos seus membros?
- Que articulação entre valores pessoais e valores profissionais? Em que medida o *habitus* pode condicionar a integração de valores profissionais?
- Que importância é atribuída pelos profissionais ao projecto profissional?
- Como é vivenciada a profissão pelos seus agentes tomados individualmente?
- Quais os valores predominantes na prática profissional quotidiana? Que dilemas éticos são percebidos nessa prática?

Outras foram ganhando corpo ao longo do caminho, ele próprio gerador de novas questões e desafios:

- Que perfis de assistentes sociais se apresentam no terreno e como experienciam a profissão?
- Que avaliação fazem da sua capacidade de influência relativamente aos processos decisórios e à consequência social da acção dirigida por objectivos?
- Qual a relação entre o corpo profissional e a academia – avaliação da formação recebida, participação na difusão e partilha de experiências, actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos?

Cartografia do trabalho

Este trabalho foi estruturado em torno de *seis capítulos*.

No *primeiro*, trata-se de estabelecer o enquadramento teórico que permitirá reflectir

em torno dos fundamentos do Serviço Social. Para tanto, são aqui elencados os referenciais genéricos que orientam a profissão, é discutida a respectiva construção identitária e a sua dimensão política. Define-se, ainda, a partir dos referenciais genéricos e dos contributos dos autores convocados para esta reflexão, nomeadamente Paulo Netto (2006), a estrutura básica do *Projecto Ético-político do Serviço Social*, que se constituirá como um eixo estruturante no desenvolvimento desta pesquisa. A discussão desenvolve-se, depois, centrada em torno do que será ser e agir como assistente social, procurando perceber a articulação entre valores pessoais e valores profissionais, recorrendo-se aos conceitos de *habitus* (BOURDIEU, 1972) e de orientações sociais (CASANOVA, 2004).

No *segundo*, o foco da atenção recai sobre a importância da fala como instrumento no exercício profissional e sobre a Análise Conversacional (AC), enquanto recurso metodológico privilegiado para estudar situações de interação entre os assistentes sociais e os destinatários da sua acção. Faz-se, ainda, uma breve retrospectiva da AC, nomeadamente da sua aplicação em investigações na área do Serviço Social.

No *terceiro*, procede-se à configuração do referencial de análise da pesquisa empírica e apresenta-se algumas notas relativamente às preocupações de natureza ética que pautaram todo este processo. Salienta-se que os objectivos da pesquisa aconselharam a constituição de dois *corpora* de características bastante distintas – gravações de atendimentos sociais e de entrevistas às assistentes sociais que realizaram esses mesmos atendimentos –. Assim, e por forma a melhor servir a exploração dos diferentes tipos de dados, optou-se por uma abordagem multimétodo que aqui é detalhada: apresentam-se os referidos *corpora*, as opções metodológicas seguidas relativamente a cada um deles e os desafios levantados. Nesse quadro, faz-se uma apresentação do Projecto de Investigação “*O Interagir Comunicacional na Intervenção Social. Análise da Conversação Aplicada ao Serviço Social*” (ACASS), em que esta pesquisa parcialmente se filia. Este Projecto foi desenvolvido, em termos metodológicos, segundo o que Jean Bartunek e Meryl Louis (1996) designam como *Insider/Outsider Team Research* e que Michel Binet (2013a) cunhou como *investigação I/O*. Contou com a colaboração de vários profissionais que co-participaram na constituição de um *corpus* de gravações de mais de 50 horas de atendimentos. Formou-se, assim, um *corpus* partilhado por vários investigadores – o *corpus* ACASS –, em que os próprios profissionais ‘ditos de terreno’ se constituíram como co-investigadores.

No *quarto*, apresenta-se o estudo de situações de interação entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção, em sede de atendimento social, com o intuito de questionar os desafios colocados no quotidiano destes profissionais e analisar como respondem a esses mesmos desafios. Procede-se, também, à caracterização do atendimento social enquanto interação institucionalmente enquadrada e à identificação da sua *estrutura prototípica* (BINET, 2013a). O desenvolvimento do capítulo é organizado em função dessa mesma estrutura – abertura, corpo principal e fecho –, fazendo-se uma análise detalhada dos atendimentos realizados por cada assistente social. Sublinha-se que o nível de detalhe aqui alcançado, e que se reveste de grande valor heurístico, só foi possível através do recurso à Análise Conversacional. No âmbito da abertura dos atendimentos, é dada relevância às questões do consentimento informado, tratado em subponto autónomo, dado o interesse, do ponto de vista heurístico, que os dados recolhidos vieram a revelar. Quanto ao corpo principal, recorreu-se à tipologia de actos profissionais identificada por Berta Granja (2008), tendo merecido particular atenção as formas utilizadas para obtenção de informação necessária à elaboração de diagnóstico: a narrativa do utente, em que este se exprime de forma livre, e o inquérito conduzido pela assistente social.

No *quinto*, analisa-se o quadro de referência em que se movem os assistentes sociais ditos ‘de terreno’ e como é, por eles, vivenciada a profissão, à luz do *Projecto Ético-político do Serviço Social*, a partir da narrativa dos próprios – entrevistas –, procurando, assim, contribuir para o debate em torno dos fundamentos da profissão. Faz-se, ainda, uma breve caracterização das seis assistentes sociais que colaboraram nesta pesquisa.

Por último, no *sexto*, articulam-se as dimensões do *PESS* com o discurso e as práticas profissionais observadas, procurando compreender os dados obtidos à luz das *orientações sociais* (CASANOVA, 2004). O capítulo encontra-se estruturado em dois pontos: no primeiro, trata-se de proceder à busca das (des)articulações entre a narrativa e a prática quotidiana, bem como avaliar em que medida uma e outra se aproximam ou se afastam do *PESS*; no segundo, faz-se incidir o foco da atenção na expressão das orientações sociais na vivência do *Projecto Ético-político do Serviço Social* e no plano das práticas profissionais das inquiridas, com vista a lançar pistas que favoreçam a problematização das questões da reflexividade social e da acção sobre a estrutura social, por parte dos/as assistentes sociais.

Finalmente, a *conclusão* faz uma síntese do trabalho realizado, dos resultados

alcançados e levanta algumas questões para investigações futuras.

Apresentada a estrutura desta dissertação, uma nota de esclarecimento relativa às citações de obras de edição estrangeira: as traduções apresentadas são livres e da responsabilidade da autora. Na redacção deste trabalho não foi adoptado o modelo do novo Acordo Ortográfico (AO90).

Finalmente, espera-se que a leitura do presente trabalho possa ser tão instigante para os seus leitores como a pesquisa que está na sua base foi para a autora, e que possa contribuir para alimentar o debate em torno do que é ser e agir, hoje, como assistente social.

1. SERVIÇO SOCIAL: IDENTIDADE(S) E PROJECTO PROFISSIONAL

Pensar a profissão de Assistente Social e questionar os desafios colocados no quotidiano destes profissionais passa por perceber até que ponto, como refere Inês Amaro, o Serviço Social “desenvolve um pensamento e ação sobre a sociedade, para que projetos societários colabore e que visão tem do seu papel nessa vida pública” (AMARO, 2012: 169).

Em tempos difíceis, em que aumentam as pressões sobre o agir quotidiano das(os) assistentes sociais e em que permanece a ausência de uma regulação do exercício e formação profissional, em Portugal, crê-se que analisar os referenciais genéricos e estimular o debate em torno da identidade e projeto profissionais, equacionando “que responsabilidade a profissão se atribui enquanto ator de pleno direito do sistema social vigente” (AMARO, 2012: 169), pode contribuir para a afirmação e consolidação do Serviço Social português, enquanto profissão e área científica. É o que se pretende fazer com este capítulo.

1.1. Referenciais genéricos do Serviço Social

Os *referenciais genéricos* constituem-se como pilares fundamentais para qualquer debate em torno dos fundamentos do Serviço Social. Assim, serão abordados neste ponto: i) a *definição global* de Serviço Social; e ii) os *princípios éticos* fundamentais. Para além destes referenciais genéricos, far-se-á, ainda, menção a dois documentos que se consideram relevantes: o Manual *Direitos Humanos e Serviço Social* (ONU, 1999); e a Agenda Global (IASSW, ICSW & IFSW, 2012). Pela sua especificidade, não será abordado nesta pesquisa, pese embora a acuidade da matéria, o referencial relativo aos padrões globais para a formação em Serviço Social – *Global Standards for the Education and Training of the Social Work Profession*.

1.1.1. Definição Global de Serviço Social

Pensar em referenciais genéricos, passa então, desde logo, por definir o que é o Serviço Social. Importa esclarecer que não há a pretensão de percorrer exhaustivamente o itinerário da construção do Serviço Social, ao longo da sua história, mas, essencialmente, de perceber como o Serviço Social se tem vindo a definir.

A construção do discurso sobre a definição do Serviço Social procura, segundo Vicente Faleiros, não só traduzir “uma síntese enunciativa de elementos componentes do que se considera constituinte do Serviço Social, mas de articulá-lo com as determinações históricas e estruturais de sua construção e desconstrução” (FALEIROS, 2011: 749). Os discursos constituintes são os que, assumindo uma função na produção simbólica, reconhecem a sua própria autoridade de definição, têm como referência uma visão científica ou profissional, dão sentido a actos de reconhecimento e de legitimidade e procuram uma coesão em torno dos mesmos (POSSENTI & SOUZA-E-SILVA, 2008).

A construção de uma definição sobre Serviço Social acompanha e decorre de dinâmicas de tensão e disputa, não só linguísticas, mas ideológicas e políticas, que põem em confronto diferentes projetos políticos (FALEIROS, 2011:749). Para Nigel Hall, a definição global traduz parâmetros, funções e papéis da profissão na sociedade. Nas suas próprias palavras “the global definition of social work sets out the parameters of the profession and helps identify the roles and functions that social workers play in society” (HALL, 2009: 850).

Pensa-se que a primeira definição de Serviço Social adoptada pela FIAS⁴ remonta a 1957, sendo patente a função adaptativa de indivíduos e grupos, aí atribuída à profissão:

Social work is a systematic way of helping individuals and groups towards better adaptation to society. The social worker will work together with clients to develop their inner resources and he will mobilize, if necessary, outside facilities for assistance to bring about changes in the environment. Thus, social work tries to contribute towards greater harmony in society. As in other professions social work is based on specialized knowledge, certain principles and skills (IFSW, 1959: 3).

A primeira definição adoptada pela FIAS, que enfatizou o papel da profissão na mudança social, foi acordada em Brighton, Reino Unido, em 1982:

Social work is a profession whose purpose it is to bring about social changes in society in general and in its individual forms of development (IFSW, 2006: 27).

Nos anos 90, foi sentida a necessidade de ampliar e aprofundar essa definição. Essa

⁴ Ou IFSW, em inglês, actualmente representativa de 750 mil profissionais de 90 países, cf. sítio na internet (<http://ifsw.org/what-we-do/>), consultado em 4/4/2013.

necessidade levou à criação de uma *task-force*⁵ conjunta com a AIESS⁶, integrada por representantes de cada uma das cinco regiões do mundo e por especialistas que, entre 1996 e 1999, elaboraram uma nova definição (HALL, 2009: 850), adoptada pela FIAS, na sua assembleia geral realizada em Montreal, no Canadá, em Julho de 2000, e pela AIESS em 2001 (RAMSAY, 2003: 337):

The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.

De salientar, a natureza aberta desta definição, sublinhada através da nota que a acompanha: “entende-se que o Serviço Social no século 21 é dinâmico e em evolução, e, portanto, nenhuma definição deve ser considerada exaustiva”⁷.

Esta definição foi igualmente adotada pela APSS, associação que agrega os profissionais portugueses, também ela membro da FIAS:

a profissão de Serviço Social promove a mudança social, a resolução de problemas nas relações humanas e o reforço da emancipação das pessoas para promoção do bem-estar. Ao utilizar teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o Serviço Social intervém nas situações em que as pessoas interagem com o seu meio. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o Serviço Social⁸.

Entretanto, a AIESS e a FIAS acordaram proceder a uma nova revisão da definição internacional de Serviço Social, desencadeando, para o efeito, um processo de consulta geral.

⁵ Liderada por Isadora Hare (USA), dela faziam também parte: Elis Envall (Suécia), Nigel Hall (Zimbabué), Ngoh-Tiong Tan (Singapura), Kirsten Nissen (Dinamarca), Juan Manuel Latorre Carvajal (Colômbia), Eila Malmstrom (Finlândia), Lena Dominelli (Reino Unido, Presidente da AIESS) e, como resource persons, Eilis Walsh (Irlanda), Ellen Apostol (Suíça), Lowell Jenkins (USA) e Tom Johannesen (ex-Secretário Geral da FIAS) (Hare, 2004: 418).

⁶ Ou IASSW, em inglês. A IASSW foi fundada em 1928, em Paris, na I Conferência Internacional de Serviço Social e integra escolas de todo o mundo (<http://www.iassw-aiets.org/about-iassw>, consultado em 22/5/2013).

⁷ Cf. Sítio da FIAS (tradução da autora) [<http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/>] [Consult. 27 Jan. 2013].

⁸ Cf. Sítio da APSS [<http://www.apross.pt/etica.php>] [Consult. 27 Jan. 2013].

O ponto da situação desta discussão, em 10 de Abril de 2013, apontava para a seguinte definição⁹, com a nota de que esta poderia ser ampliada a nível nacional e / ou regional:

The social work profession facilitates social change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledges, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.

Esta proposta parecia vir ao encontro de algumas críticas que vinham sendo produzidas no seio da classe profissional¹⁰, sublinhando-se dois aspectos cruciais: i) o assistente social é aqui entendido como *facilitador* da mudança social e não como *o promotor* da mesma – a expressão anterior podia levar a leituras equivocadas, com alguma carga messiânica, ficando, nesta formulação, mais clara a existência de outros actores com papel idêntico, entre os quais os próprios destinatários da acção; ii) na mesma linha, desaparece a expressão “*o Serviço Social intervém*” e é explicitada a estratégia de envolvimento das pessoas e estruturas, no enfrentamento das situações.

O processo de consulta continuou, tendo sido realizadas sessões com esse objectivo também em Portugal, nomeadamente em Lisboa. Neste caso, tratou-se de um Workshop, promovido pelo ISCTE-IUL, no dia 14 de Novembro de 2013, que contou com a presença de Susan Lawrence, Vice-Presidente da IASSW e Presidente da EASSW¹¹.

O Comité Executivo da FIAS e o Conselho da AIESS deram, entretanto, por completo o processo de consulta, donde resultou a nova proposta de definição¹², aprovada pelas duas organizações, em Julho de 2014, em Melbourne, mantendo-se a nota de que esta poderá ser ampliada a nível nacional e / ou regional:

Social work is a practice-based profession and an academic discipline that promotes social

⁹ Cf. sítio da FIAS <http://ifsw.org/news/update-on-the-review-process-of-the-definition-of-social-work/>, consultado em 21 de Abril de 2013.

¹⁰ Veja-se a propósito Folgheraiter & Raineri (2012).

¹¹ Nele participaram assistentes sociais, professores de serviço social e alunos de doutoramento em serviço social, nomeadamente a autora desta tese.

¹² Cf. sítio da FIAS <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>, consultado em 14 Setembro de 2014.

change and development, social cohesion, and the empowerment and liberation of people. Principles of social justice, human rights, collective responsibility and respect for diversities are central to social work. Underpinned by theories of social work, social sciences, humanities and indigenous knowledge, social work engages people and structures to address life challenges and enhance wellbeing.

Com esta proposta, é mencionado, pela primeira vez, na definição global, que o Serviço Social é uma profissão e uma área científica. Por outro lado, é recuperada a ideia do Serviço Social enquanto *promotor*, e não apenas como *facilitador*, não só da mudança social, do *empowerment* e da autonomia das pessoas, mas agora também do desenvolvimento e da coesão social. Relativamente à definição anterior, para além da introdução de conceitos como o *desenvolvimento* e a *coesão social*, releva-se ainda a *responsabilidade coletiva* e o *respeito pela diversidade*. É reiterada a ideia de que o Serviço Social está profundamente vinculado à justiça social, aos direitos humanos e ao reforço da emancipação das pessoas, para a promoção do bem-estar.

De sublinhar que a FIAS, no seu sítio na *internet*¹³, se identifica, logo na página de entrada, como “a global organisation striving for social justice, human rights and social development through the promotion of social work, best practice models and the facilitation of international cooperation”.

1.1.2. Princípios Éticos e códigos nacionais: o caso português

O segundo referencial genérico aqui evocado diz respeito à *Declaração de Princípios Éticos Gerais* pela qual se rege o Serviço Social e que se encontra plasmada no documento *Ética no Serviço Social: Princípios e Valores*¹⁴. Esta Declaração de Princípios, ao mesmo tempo que proporciona uma bússola para a ação profissional, constitui-se também como uma fonte de legitimação que transcende as fronteiras nacionais e as práticas locais de emprego (WELBOURNE, 2009: 28).

Articulando-se de forma coerente com a definição de Serviço Social, este documento orientador, refere explicitamente que o Serviço Social se baseia no *respeito pelos Direitos*

¹³ Cf. <http://ifsw.org/what-we-do/>, consultado em 2 de Abril de 2013.

¹⁴ Na versão original “*Ethics in Social Work, Statement of Principles*”, aprovada pela IFSW e pela IASSW em Adelaide, Austrália, em Outubro de 2004.

Humanos e Dignidade Humana, e que tem a *responsabilidade de promover a justiça social em relação a toda a sociedade e às pessoas com quem trabalha*. Encontra-se estruturado em torno de dois princípios fundamentais: i) *direitos humanos e dignidade humana*; e ii) *justiça social*. Conta ainda com uma secção onde são introduzidas as linhas orientadoras gerais da conduta ética no Serviço Social, remetendo para os códigos de cada país uma orientação mais pormenorizada da prática profissional específica de cada contexto nacional.

No que diz respeito a Portugal, este documento foi igualmente adotado pela APSS, constituindo-se como o *Código de Ética* dos assistentes sociais portugueses¹⁵, enquanto não se vê reconhecida a Ordem Profissional. Importa referir que, desde a sua fundação, em 1978, a APSS tem como prática a adoção dos documentos normativos da FIAS, nomeadamente em termos de regulação ética, manifestando-se como particularmente relevante esta *Declaração de Princípios Éticos Gerais*, pese embora o facto de a mesma constituir apenas um quadro geral de princípios e deveres dos assistentes sociais e não prever o regime disciplinar e de sanções, matéria que é remetida para os códigos nacionais (BRANCO, 2009a: 71). No caso português, verifica-se, assim, uma lacuna, uma vez que, até ao presente, “a organização profissional dos assistentes sociais não procedeu à elaboração de um Código de Ética específico, estando este propósito consagrado no projeto de Estatutos da Ordem dos Assistentes Sociais” (BRANCO, 2009a: 71). Em suma, trata-se de uma matéria que está condicionada à constituição da Ordem Profissional¹⁶.

No tocante à deontologia profissional, o Projeto de Estatutos da Ordem dos Assistentes Sociais Portugueses, realça como princípios fundamentais: i) o bem-estar e o desenvolvimento dos seres humanos; ii) os valores universais a observar na relação profissional, que passam pelo reconhecimento do valor de cada sujeito, pelo direito à autodeterminação, à emancipação, à plena expansão das suas capacidades, à justiça e equidade sociais; iii) a incompatibilidade com sistemas de dominação pelo uso da força; iv) a mudança societária, em particular face aos que sofrem as consequências de quaisquer formas

¹⁵ Cf. sítio da APSS [<http://www.apross.pt/quest%C3%B5es-profissionais/etica-e-deontologia/>], consultado em 14/9/2014.

¹⁶ De acordo com a alínea j), do art.º 8.º, da Lei n.º 2/2013, de 10 de Janeiro, que “estabelece o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais”, os estatutos das associações públicas profissionais são aprovados por lei e devem regular, entre outras matérias, os “princípios e regras deontológicos”.

de exclusão e injustiça social; v) a vinculação do projeto profissional do assistente social ao processo de construção de uma ordem societária que permita o desenvolvimento dos seres humanos, salvaguardando o equilíbrio ecológico e os direitos das gerações vindouras (APSS, s.a.: 17).

1.1.3. Direitos Humanos e Serviço Social – o Manual da ONU

O compromisso de promoção e proteção dos Direitos Humanos é, não só assumido como um elemento basilar da auto-construção identitária do Serviço Social, mas também publicamente reconhecido, nomeadamente pela ONU. Assim é que, o primeiro volume da sua *Série de Formação Profissional* – coleção de manuais destinados a públicos-alvo específicos, cuja atividade profissional os coloca em posição de poder influenciar a promoção e proteção dos Direitos Humanos – é dedicado ao Serviço Social.

Elaborado pela FIAS e pela AIESS, o propósito do Manual *Direitos Humanos e Serviço Social: Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social* consiste em proporcionar aos estudantes, pessoal docente e trabalhadores na área do Serviço Social o conhecimento e o desenvolvimento da consciência das questões relativas aos Direitos Humanos e preocupações de justiça social, bem como facilitar a sua familiarização com os instrumentos de Direitos Humanos existentes, a nível internacional e regional (ONU, 1999).

A versão portuguesa deste Manual foi editada pelo ISSSL, em 1999, na sequência do Seminário da Associação Europeia das Escolas de Serviço Social, cuja comissão organizadora foi presidida pelo referido Instituto, e que teve lugar em Lisboa, em Abril de 1995, sob a temática Direitos Humanos e Formação em Serviço Social.

Reportando que muitos dos problemas com que os assistentes sociais se confrontam a nível micro, meso e macro, em diferentes sectores, derivam de uma crise de valores subjacente, são apontados oito valores filosóficos centrais que sustentam a dimensão de Direitos Humanos presente na formação dos assistentes sociais:

1. O valor ‘*vida*’ é apresentado como condição *sine qua non* para o desenvolvimento de todo o trabalho relacionado com os Direitos Humanos. Este valor passa também pela consciência de que todos os aspetos e formas da vida, quer humana quer não humana, se encontram intrinsecamente relacionados e interdependentes e pela preocupação com a manutenção e o aprofundamento da

- qualidade de vida das populações e da dignidade humana (ONU, 1999: 27).
2. O valor '*liberdade e autonomia*' assinala a importância do respeito pelas liberdades fundamentais, apontando a liberdade, a par da própria vida, como o mais precioso dos bens humanos, intimamente relacionada com a dignidade e o valor da vida humana. Assinala, igualmente, o direito à privacidade e à autodeterminação e reforça a luta contra todas as formas de opressão (ONU, 1999: 27-28).
 3. O valor '*igualdade e não discriminação*' implica a consideração do ser humano no seu todo, já que a discriminação define a pessoa em função de uma determinada particularidade, seja o sexo, a raça, a cor, a religião ou outra. Salienta que o princípio fundamental da igualdade de todos os seres humanos é imperfeitamente aplicado na vida quotidiana, inclusivamente nos múltiplos aspetos das relações interpessoais. A luta contra a discriminação implica que os assistentes sociais têm que estar constantemente conscientes a respeito das suas próprias convicções, atitudes e motivações (ONU, 1999: 28-29).
 4. O valor '*justiça*' remete para aspetos legais, judiciais, sociais, económicos, entre outros, que constituem as bases do respeito das sociedades pela dignidade dos seus membros e da garantia da segurança e integridade das pessoas. Salienta a importância, não só da imparcialidade na administração da justiça, mas também da realização da justiça social, que implica a satisfação das necessidades humanas fundamentais através do acesso universal aos serviços essenciais e a uma distribuição equitativa dos recursos materiais. A justiça e a justiça social são apontadas como as melhores defesas contra a opressão em todas as suas formas e como as bases para um modelo de desenvolvimento humano mais equilibrado (ONU, 1999: 29).
 5. O valor '*solidariedade*' implica, não apenas uma compreensão e empatia perante a dor e o sofrimento da Humanidade, mas também a identificação com os que sofrem e a defesa da sua causa, reforçando a sua determinação e diminuindo o seu isolamento. A solidariedade é igualmente necessária nas situações, aparentemente menos dramáticas, em que o sofrimento é escondido e ocultado (ONU, 1999: 29-30).

6. O valor '*responsabilidade social*' envolve a adoção de medidas a favor dos que sofrem e das vítimas: defendê-los, patrocinar as suas causas e prestar-lhes auxílio. Subjacente à expressão '*responsabilidade social*' está também a noção de 'ser depositário' que transcende a repartição da riqueza, abrangendo a utilização e consagração do talento intelectual e potencialidades de cada um, em prol do progresso da Humanidade (ONU, 1999: 30).
7. O valor '*evolução, paz e não-violência*' impõe-se não só como base que sustenta o conceito de Direitos Humanos, mas também como determinante para a qualidade das relações interpessoais e para a superação de conflitos por via pacífica. Apela à harmonia das pessoas consigo próprias, com os outros e com o seu meio, salienta a importância da arbitragem e da conciliação, bem como a promoção de processos de evolução pacífica (ONU, 1999: 30-31).
8. O valor '*relações entre o Homem e a natureza*' coloca as questões ecológicas e da sustentabilidade em articulação com os modelos de desenvolvimento e sinaliza a necessidade de adoção de políticas abrangentes capazes de prevenir e, se possível, reparar os danos causados no ambiente, complementada por amplos programas de educação ambiental, sublinhando o papel importante dos assistentes sociais neste processo (ONU, 1999: 31-32).

O reforço do compromisso da profissão nas áreas da justiça e da mudança social, bem como do apoio incondicional para a implementação da Declaração Universal dos Direitos Humanos, foi plasmado numa *Agenda Global*. É dela que trata o próximo ponto.

1.1.4. A Agenda Global

Iniciativa conjunta da FIAS, da AIESS e do ICSW, a Agenda Global – *The Global Agenda for Social Work and Social Development* – surge em resposta à crescente complexidade global e aos principais desafios das nossas sociedades. Formalmente apresentada às Nações Unidas, em Março de 2012, dela fazem parte um conjunto de objetivos, de justiça social e de desenvolvimento social, para satisfazer as aspirações comuns a estas três organizações. Visa também reforçar o perfil e a visibilidade do Serviço Social, desenvolver novas parcerias, aumentar a confiança dos assistentes sociais e favorecer uma contribuição mais forte destes profissionais no desenvolvimento de políticas (JONES & TRUELL, 2012: 455-456).

Releva-se a definição de objetivos estruturados a nível *macro* – onde ocupam lugar de relevo as relações com as Nações Unidas e outras agências internacionais –, *meso* – com destaque para o trabalho com comunidades e parceiros locais – e *micro* – reportando-se ao trabalho dentro da própria organização.

Estas três *organizações irmãs* (DOMINELLI & HACKETT, 2012: 450), que representam os assistentes sociais, a educação na área do serviço social e o desenvolvimento social, manifestam-se, assim, compelidas a defender uma nova ordem mundial que torne realidade o respeito pela dignidade e pelos direitos humanos, que defenda e promova a justiça social e que favoreça uma estrutura diferente das relações humanas.

Adoptando as palavras de Lena Dominelli e Simon Hackett, sublinha-se a importância estratégica de fortalecer a profissão enquanto actor social global e de aumentar a sua visibilidade internacional, ficando, dessa forma, melhor posicionada para contribuir para o bem-estar das pessoas e para o respeito pelo meio ambiente, num quadro de direitos humanos e justiça social. Nesse sentido, a *Agenda* representa um importante documento histórico,

that conveys both the urgency with which social work must raise its profile internationally if it is to advance the interests of people in the majority world, many of whom are marginalised, disenfranchised and disposed; and strengthen the profession as a global player that deserves recognition and being listened to by all those who are committed to advancing the wellbeing of people and the environment in contemporary societies within a human rights and social justice framework (DOMINELLI & HACKETT, 2012: p. 450).

Para tal, os esforços, durante o período 2012-2016, concentram-se em quatro áreas prioritárias: i) promover a igualdade social e económica; ii) promover a dignidade e o valor dos povos; iii) trabalhar em prol da sustentabilidade ambiental; iv) e fortalecer o reconhecimento da importância das relações humanas. É, ainda, explicitada a coerência com a definição global e a declaração de princípios éticos: “the commitments are guided by and consistent with our core statements on the definition of social work and the ethical principles of social work” (IASSW, ICSW & IFSW, 2012: 2).

Em suma, pretende-se captar o envolvimento de assistentes sociais de todo o mundo, incentivando a implementação da *Agenda* nos seus contextos locais, desafiando a imaginação e, ao mesmo tempo, contribuir para o diálogo internacional sobre a direção

futura dos processos da Agenda Global.

Em tempos de incerteza, crescem os desafios com que as(os) assistentes sociais se defrontam no seu quotidiano. Os referenciais genéricos, pela sua natureza, constituem-se como uma bússola que fornece, a nível internacional, uma visão da profissão, do seu papel na sociedade e dos princípios e valores que orientam a sua acção, o que remete para uma outra questão: a da *dimensão política* da profissão e seus contornos, que importa, igualmente, analisar. É o que se fará em seguida.

1.2. A dimensão política da profissão

Antes de prosseguir, importa esclarecer que se entende *política* no sentido que lhe confere Hannah Arendt, ou seja, como um pensamento e acção reflexivos e operacionais sobre a vida em sociedade, o papel dos indivíduos, nesse contexto, e as finalidades em vista (ARENDR, 1998 [1958]). Nesta linha de pensamento, a dimensão política é, desde logo, patente na própria definição do Serviço Social da FIAS, nomeadamente no que diz respeito ao vínculo da profissão à justiça social e aos direitos humanos. Faz-se igualmente presente no compromisso assumido pelas organizações representativas da profissão no documento *The Global Agenda for Social Work and Social Development – Commitment to Action*, atrás mencionado. No entanto, o entendimento do Serviço Social como uma profissão com uma dimensão política não é linear nem isenta de debate.

Ilustrando esta questão, Inês Amaro concluiu na sua pesquisa que, se por um lado, “não é possível pensar a prática profissional como neutra e [que] o Serviço Social enquanto profissão e enquanto disciplina das ciências sociais, tem necessariamente uma dimensão política”, por outro, esta “consensualidade de leituras não é livre de problematização e de uma visão, também ela generalizada, de que grande parte dos profissionais não tem consciência dessa dimensão política inerente à profissão” (AMARO, 2012: 171-172). A esta última tendência Robin Lovelock *et al.* (2004) referem-se como *despolitização do Serviço Social*.

Ora o compromisso com o valor *justiça social* exige, segundo Josefina McDonough, um envolvimento directo dos assistentes sociais ao nível da concepção e avaliação das políticas sociais. No entanto, essa não é a situação mais frequente. A autora refere-se mesmo a esta questão como um objectivo negligenciado, reportando que as decisões políticas são

predominantemente tomadas do topo para a base, sem contribuições de baixo para cima, e por pessoas que têm pouco ou nenhum contacto directo com as pessoas visadas ou as suas circunstâncias (MCDONOUGH, 1999: 102-103).

Uma questão que importa trazer a debate diz respeito à própria natureza do conceito de *justiça social*. Este, ao mesmo tempo que representa um ideal político, constitui também um conceito teórico largamente questionado na teoria política e social (LISTER, 2007: 1). Uma das definições mais comuns integra o paradigma distributivo e consiste em assegurar igualdade de acesso a todos os bens sociais básicos. É nessa linha que se situa o pensamento de Josefina McDonough acima evocado. No entanto, nem todas as reivindicações de justiça social são traduzidos em termos de (re)distribuição. O paradigma do reconhecimento social – *recognition paradigm* – vem oferecer uma alternativa, e de alguma forma uma abordagem complementar, a esta visão (LISTER, 2007: 1). Perfilhando uma leitura da justiça social e da igualdade não só em termos económicos, mas também em termos de reconhecimento social e de respeito, esta abordagem, na medida em que aborda a injustiça cultural ou simbólica, que ocorre de *forma invisível*, também nas interações da vida quotidiana, reveste-se de particular interesse no âmbito do debate inerente a esta pesquisa. Como é visto o *Outro*? Que tipo de interacção é estabelecida pelos/as assistentes sociais com os destinatários da acção profissional? Este é um tópico a retomar oportunamente.

Por outro lado, com a globalização, a discussão em torno do conceito de justiça social assume novos contornos. Nancy Fraser assinala que, “ao direccionar as reivindicações para os espaços políticos domésticos dos relativamente desempoderados, senão totalmente falidos, Estados nacionais, esse enquadramento isola, da crítica e do controle, os poderes que estão fora dos limites nacionais” (FRASER, 2009: 24). Como forma de adequar as teorias da justiça ao tempo presente, a autora argumenta que estas devem tornar-se tridimensionais, abarcando não somente a dimensão económica da *distribuição* e a dimensão cultural do *reconhecimento*, mas incorporando igualmente a dimensão política da *representação* e suas implicações nos processos democráticos transnacionais de tomada de decisão (FRASER, 2009: 24-26). Apela, ainda, à necessidade de desenvolver uma reflexividade que permita mudar de nível facilmente, “transitando, quando necessário, entre questões de primeira ordem e questões de metanível” por forma a melhor entender as questões que se colocam num mundo globalizado (FRASER, 2009: 37). Esta é uma matéria que se revela da maior pertinência, atentas as preocupações que deram origem a esta pesquisa: em que medida se

verifica, por parte dos/as assistentes sociais, uma compreensão dos fenómenos sociais de grande escala e do seu impacto nas vidas singulares de quem pisa o palco do atendimento social?

Regressando à reflexão em torno da articulação entre a intervenção do Serviço Social e as políticas nacionais, também Michal Shamai e Amnon Boehm manifestam preocupações a este respeito. Para estes autores,

the connection between social work interventions and national politics is indirect, hidden and unspoken, and literature about the issue hardly exists. However, there are many situations occurring around the world, where avoiding paying direct attention to national politics damages the implementation of social work activities (SHAMAI e BOEHM, 2001: 343).

Reportando-se ao caso de Israel, os autores apontam esta situação como comum a outros países, sublinhando que os assistentes sociais geralmente não são entendidos como tendo qualquer responsabilidade ou influência sobre decisões políticas nacionais.

Voltando à definição da FIAS, esta declara que o Serviço Social intervém no sentido da *capacitação e da autonomia das pessoas para melhorar o bem-estar*. Esta declaração acarreta, para a profissão, como bem sublinha Penelope Welbourne, a “responsabilidade de defender as pessoas mais vulneráveis, a nível político”. Para a autora, o Serviço Social é um produto do seu contexto social e político, mas isso não o impede, antes tem, não só a possibilidade, como o dever moral de influenciar a direcção das políticas:

Social work is a product of the social and political context within which it exists, but this does not mean that it cannot influence the direction of policy; indeed it is arguable that it has a moral duty to do so¹⁷. As part of the state’s provision for its own legitimization, social work is well placed to advise on issues of ethics, needs and policy effectiveness (WELBOURNE, 2009: 25).

Malcolm Payne, no sentido de caracterizar a dimensão política da profissão, identifica três tipos distintos de concepções políticas do Serviço Social: i) política interpessoal ao nível humano – que se prende com a forma como os grupos sociais e os

¹⁷ Reportando-se a: i) Lorenz, W. (2001b) “Social Work in Europe – portrait of a diverse professional group”, in Hesse, S. (Ed.) *International Standard Setting of Social Work Education*, Stockholm University, Stockholm; ii) Berlin, S. (1990) *Dichotomous and Complex Thinking*, *Social Service Review* 64 (1) 46 – 59.

indivíduos ganham poder e influência uns sobre os outros, e como o Serviço Social toma parte nessas relações; ii) política do Estado de bem-estar – que remete para o papel e para o impacto que o Serviço Social tem, ou não, como influenciador das reformas sociais e dos sistemas de bem-estar; e iii) política da democracia e da igualdade – que remete para pensar o papel do Serviço Social no sistema democrático (PAYNE, 1996: 178).

Propondo-se contribuir para o desenvolvimento da acção política dos assistentes sociais, e com base num levantamento da produção científica neste domínio, Josefina McDonough identificou *quatro métodos* relativos a *processos formais de tomada de decisão política* e de *formas de influência*:

- *a advocacia legislativa* – que consiste em “promover e influenciar a legislação de modo a beneficiar as populações carenciadas representadas pelo Serviço Social” e que segue o modelo de *lobbying* (MCDONOUGH, 1999: 106);
- *a reforma através da litigação* – que diz respeito ao recurso à via judicial para corrigir problemas de minorias sem poder, nomeadamente quanto a infracções a direitos, e clarificar as formas de aplicação da lei (MCDONOUGH, 1999: 110);
- *a acção social* – que tem por objectivo a “redistribuição de recursos e a redução de desigualdades” (MCDONOUGH, 1999: 114);
- *e a análise da política social* – que, privilegiando enquadramentos de referência para responder a questões como “quem beneficia da política, quais os benefícios providenciados, a forma de prestação e as fontes financeiras” contribui para a conquista de um espaço no âmbito da concepção, avaliação e reorientação das políticas sociais, numa linha mais consentânea com os quadros de referência do Serviço Social (MCDONOUGH, 1999: 115-117).

Os contributos desta autora, embora com limites que decorrem quer da especificidade do contexto em que foram produzidos (EUA), quer do facto de, embora classificados como ‘métodos’ pela própria, não terem sido suficientemente descritos enquanto tal, fornecem pistas interessantes para a análise desta matéria, que se entendeu aqui assinalar.

No tocante à *advocacia*, John McNutt salienta uma importante distinção entre o que o autor designa por *case advocacy*, relativo a indivíduos ou famílias, e *cause advocacy*, relativa a questões sociais e comunidade em geral (MCNUTT, 2011: 398). Considera-se de

grande relevância heurística esta distinção, porquanto, como bem salienta o autor, pese embora a importância da defesa dos interesses dos indivíduos e famílias sujeitos de intervenção dos assistentes sociais, é a advocacia de causas que é projetada para trazer a *mudança* estrutural. Atenta a definição da FIAS, nomeadamente no tocante ao compromisso com a *mudança social*, a *cause advocacy* será, então, uma estratégia crucial para o Serviço Social.

A *cause advocacy* é por vezes confundida com um outro conceito, a ela associado, mas de escopo mais amplo: a prática política. O termo *policy practice* foi cunhado por Bruce Jansson na sua obra seminal *The Theory and Practice of Social Policy* (1984), mas tem tido um uso relativamente limitado. Mais recentemente, John Gal e Idit Weiss-Gal levaram a cabo uma pesquisa transnacional pioneira, com vista a analisar o lugar da *prática política* do Serviço Social em oito países – Austrália, Inglaterra, Israel, Itália, Rússia, Espanha, Suécia e EUA –, para o que contaram com um investigador em cada um destes países, no sentido de conduzir o respectivo estudo de caso (GAL & WEISS-GAL, 2013). A *prática política* é identificada com as actividades levadas a cabo pelos assistentes sociais, como parte integrante da sua actividade profissional, para influenciar as políticas sociais:

policy practice refers to activities, undertaken by social workers as an integral part of their professional activity in diverse fields and types of practice, that focus on the formulation and implementation of new policies, as well as on existing policies and suggested changes in them. These activities seek to further policies on the organizational, local, national and international levels that are in accord with social work values (GAL & WEISS-GAL, 2013: 4-5)¹⁸.

Os autores argumentam que todos os assistentes sociais, e não apenas um pequeno grupo de especialistas, podem e devem envolver-se na *prática política*, independentemente da sua área de atuação, e que devem “incluir este tipo de prática no seu repertório de estratégias de intervenção” (GAL & WEISS-GAL, 2013: 5).

De salientar que, tratando-se de actividades realizadas no seio do ambiente profissional do assistente social, não devem ser confundidas com a participação política ou o envolvimento em actividades cívicas de voluntariado, como qualquer outro cidadão,

¹⁸ Reportando-se a Weiss-Gal, I. & Gal, J. (2011). *Policy practice in Social Work*. Jerusalem: Magnes (em Hebreu).

assistente social ou não (GAL & WEISS-GAL, 2013).

Vicente Faleiros tem uma visão ampla da dimensão política do Serviço Social, que descortina também no estilo de relação estabelecida com os utentes individualmente. Situa a acção profissional dos assistentes sociais numa “correlação particular de forças sob a forma institucionalizada, na mediação fragilização-exclusão / fortalecimento / inserção social vinculada ao processo global de re-produzir-se e re-presentar-se dos sujeitos em suas estratégias/trajectórias” (FALEIROS, 1999: 49). Neste paradigma, o assistente social está vinculado ao compromisso com o fortalecimento do *usuário*, através de um processo de *patrimonialização*, ou seja, do reforço dos seus *capitais*¹⁹ (FALEIROS, 1999: 50-51).

Propõe o fortalecimento do sujeito (*empowerment*) e sua defesa (*advocacy*) como *objectivos estratégicos* da intervenção (FALEIROS, 1999: 78), sublinhando que a articulação de estratégias é um processo que pode tanto ter *um efeito de fortalecimento do utente no seu processo de capitalização*, como *um efeito perverso de o fragilizar ainda mais, com atitudes autoritárias, rotulativas, discriminatórias, tecnocráticas* (FALEIROS, 1999: 94). Partilha-se a posição de que o exercício profissional dos assistentes sociais se operacionaliza em actos que tanto podem traduzir *empowerment* como *disempowerment*. A escolha entre uns ou outros é um acto político.

As próprias trajetórias sociais são entendidas, por Vicente Faleiros, como processos de “construção e desconstrução de poderes, numa dinâmica relacional em que se entrecruzam de forma interdependente os ciclos longos da história e os ciclos curtos da história dos indivíduos, os tempos históricos e sociais e os tempos familiares, grupais e individuais”²⁰ (FALEIROS, 1999: 74). Que papel desempenha o Serviço Social nessa construção e desconstrução de poderes? Que trajetórias sociais ajuda a (des)construir?

Também William Chu, Ming-sum Tsui e Miu-chung Yan salientam a importância de levar em conta, na análise das situações, os determinantes sócio-estruturais, por forma a evitar visões reducionistas e despolitizadas dos fenómenos individuais:

critical selfreflection, which takes into account the role of socio-structural determinants,

¹⁹ No sentido que lhes dá Bourdieu.

²⁰ O conceito de ciclo é aqui tomado, segundo o próprio autor, como "processo, dinâmica no curso da vida social /colectiva /individual"

individual context and cultural factors in constituting human behavior, provides a larger perspective for the interpretation of individual phenomena. This perspective will prevent the practitioner from reductively individualizing, trivializing or depoliticizing any personal phenomenon. In this way, the moral and the political natures of social work practice are inextricably connected (CHU et al., 2009: 291).

Outro aspecto a considerar, diz respeito à escolha dos próprios referenciais teórico-metodológicos. Como assinalam Chu *et al.*, “values, ideologies, and assumptions about the nature of society and human beings are embedded in social work theories and skills” (CHU *et al.*, 2009: 291). Nesse sentido, a escolha de uma ou outra abordagem teórica traduz uma determinada visão do mundo e vai reproduzi-la, pela sua aplicação. Quer se trate de um processo consciente ou não, a visão do mundo atravessa, implicitamente, o agir profissional dos/as assistentes sociais. Também Malcolm Payne deu particular atenção a esta matéria: “underlying questions of this sort is a particular political way of considering the role of theory in a profession such as social work, seeing theory as an aspect of the social construction of a profession, and the politics of the profession as an aspect of the social construction of theory” (PAYNE, 2002: 270).

Posto isto, pode concluir-se que a análise de um determinado desenvolvimento teórico só fica completa se levada também em conta a análise política desse mesmo desenvolvimento, ou, dito por outras palavras, se for considerado que fins pretende atingir e que interesses defende.

Concluindo: apesar de os *referenciais genéricos* remeterem para uma dimensão política da profissão, desde logo, pelo seu compromisso com os direitos humanos e a justiça social como princípios fundamentais, vários autores consideram, como já referido, que tem havido pouca discussão sobre o caráter moral e político do Serviço Social, manifestando a sua preocupação. Chu *et al.* alertam mesmo para o “risco de amnésia coletiva” na profissão, resultando numa “repressão da natureza crítica e política” do Serviço Social, e sublinham a importância da integração de valores pessoais e profissionais: “the realization of social work values in professional practice cannot be achieved programmatically in a disengaged manner: it requires an integration of personal and professional values on the part of the practitioner” (CHU et al., 2009: 288).

Após um primeiro enquadramento, em que se procurou elencar os referenciais genéricos e conhecer a posição adotada pelas estruturas representativas desta classe

profissional, em matérias articuladas com a definição de Serviço Social, identidade e projecto profissionais, em termos nacionais e internacionais, bem como reflectir em torno da dimensão política da profissão, importa agora, aprofundar a análise relativamente ao processo de construção identitária do Serviço Social.

1.3. A construção identitária do Serviço Social

O conceito de identidade é um conceito multiforme que não se esgota na expressão da singularidade dos sujeitos individuais. Entendido na óptica da sociologia, reveste-se de um carácter eminentemente relacional (PINTO, 1991: 218) que se traduz em identidades colectivas ou sociais, as quais “se objectivam em identidades de referência para os sujeitos (grupo profissional, religioso, político, comunitário)” (SILVA, 2003: 93).

Conforme refere António Firmino da Costa, a formação de identidades é, sempre, um processo relacional e cultural.

Processo relacional, porque é resultado e componente das relações sociais e porque, do ponto de vista das identidades colectivas, a definição de cada “nós” só se faz por demarcação face a “outros”, de quem se distinguem ou a quem se contrapõem. Processo cultural, porque envolve imagens e categorizações do universo social, sentimentos e valorações a respeito dos seus componentes, formas de expressão e códigos comunicacionais, elaboração de memórias e de projectos, símbolos de identificação e práticas carregadas de simbolismo identitário — sejam essas práticas interações quotidianas, rituais comunitários, acções estratégicas, mobilizações colectivas, ou outras (COSTA, 2008 [1999]: 95-96).

A produção das identidades sociais implica, segundo Madureira Pinto, a imbricação de dois processos: i) o *processo de identificação*, pelo qual os actores sociais se integram em conjuntos mais vastos, com eles se fundindo; ii) e o *processo de identização* através do qual os agentes se diferenciam socialmente, fixando em relação a outros, distâncias e fronteiras mais ou menos rígidas (PINTO, 1991: 218).

A identidade deverá, então, ser entendida enquanto fonte de significado que envolve um processo de autoconstrução e individualização, por parte dos actores sociais (CASTELLS, 2003: 2-3). Ainda segundo este autor, a construção social da identidade ocorre num contexto determinado por relações de poder, propondo a distinção entre três formas e origens de construção de identidades: i) identidade legitimadora; ii) identidade de resistência; iii)

identidade de projecto (CASTELLS, 2003: 4-5).

As identidades profissionais constituem identidades sociais baseadas em critérios relacionados com qualificações, competências e actividade profissional (RODRIGUES *et al*, 2004: 269; RODRIGUES, 2012: 19).

A construção de identidades alimenta-se dos trajectos sociais incorporados nos agentes, da posição ocupada por estes na estrutura social e dos projectos socialmente formuláveis em cada momento, atentas as respectivas coordenadas estruturais (PINTO, 1991: 220). Dada a complexidade deste processo, pode haver lugar a identidades múltiplas. Essa pluralidade é fonte de tensão e contradição, tanto na auto-representação, quanto na acção social (CASTELLS, 2003: 3).

Tendo em conta os objectivos desta pesquisa, torna-se particularmente interessante o contributo de Ana Maria Costa e Silva, em que a autora se refere à construção da identidade como “um processo biográfico e relacional, oferecendo categorias de análise para a compreensão da(s) identidade(s) profissional(ais) em articulação com as trajectórias de vida, nomeadamente de formação e profissionais” (SILVA, 2005: 32).

Postas estas notas introdutórias, importa agora perceber como se desenvolveu o processo de construção histórica do Serviço Social. Pode situar-se, a nível de enquadramento geral, a constituição do Serviço Social, como *profissão*, no mundo ocidental (Europa continental, Inglaterra, Estados Unidos e Canadá e em alguns países latino-americanos), no meio século que medeia entre 1890 a 1940. Como assinala Júlia Cardoso, esta constituição processa-se “em ritmos bastante diversos – dadas as particularidades nacionais dos vários países onde surge e se desenvolve” (CARDOSO, 2012: 21-22). No ponto seguinte, dá-se conta, ainda que de forma sumária, de como esse processo decorreu em Portugal.

1.3.1. Processo de construção histórica do Serviço Social, em Portugal: breve síntese

Datando de 1936 a primeira Escola de Serviço Social, em Portugal²¹, a construção do Serviço Social Português, como Alcina Martins (1999) demonstra, apresenta-se, não como

²¹ Instituto de Serviço Social de Lisboa ao qual se seguiram a Escola Normal Social de Coimbra, em 1937, e o Instituto de Serviço Social do Porto, em 1956 (BRANCO, 2009a: 62).

um processo linear, homogéneo, cumulativo e contínuo, mas como um processo complexo, polémico e contraditório, fruto do confronto dos vários projectos para a sociedade e do significado e função social que estes atribuem à profissão. Pode mesmo considerar-se que a identidade do Serviço Social é fortemente marcada por uma certa ambivalência:

Trata-se de uma profissão que ao longo da sua história manifesta um certo compromisso com a emancipação dos seus grupos alvos, um compromisso com valores de democracia, justiça e igualdade social. Mas ao mesmo tempo, tem uma história que se caracteriza por processos de disciplinização, de normalização, de adaptação e de controlo de pessoas ou grupos considerados ‘inadaptados’. (...) E é nesta tensão entre emancipação e normalização, entre integração e transformação que se ‘constrói’ a identidade do Serviço Social (VAN DEN HOVEN, 2002: 96).

Para Clara Cruz Santos, a tensão entre continuidade e ruptura está, e tem estado, desde sempre, na base da identidade e consolidação da profissão de Serviço Social: “continuidade no processo de construção histórica de Serviço Social, com o cunho valorativo das suas raízes históricas e institucionais e ruptura para uma consciência de maior reflexividade do profissional de Serviço Social sobre as suas práticas” (SANTOS, s.a.: 4).

Note-se que, em Portugal, a institucionalização do Serviço Social tem por contexto sociopolítico o Estado Novo, sendo nesse contexto ideológico e cultural que se vai enquadrar a formação e o exercício profissional, na sua primeira fase de institucionalização (BRANCO, 2009a: 62).

Não existindo uma identidade profissional unívoca, importa identificar um conjunto de traços comuns que “agregam, fecham, produzem sentimentos de pertença e autorizam a que se distinga entre os elementos que fazem parte desse conjunto e os que lhe são exteriores” (AMARO, 2009: 29). Esta autora identifica três *grandes momentos agregadores* na construção identitária do Serviço Social (2009: 30-34). O primeiro é o da institucionalização da profissão e que, “até com um propósito de delimitação do campo, se centra numa postura individualista-reformista da prática e do papel do Assistente Social. A intervenção pauta-se por ser personalista, voltada para a regulação e a adaptação do indivíduo ao meio e, portanto, tem um cunho fortemente conservador” (AMARO, 2009: 31).

Para caracterizar este *primeiro momento*, toma por referência a tradição inaugurada por Mary Richmond, em 1917, com o *Diagnóstico Social*, obra seminal em que se sustenta o que se convencionou chamar de *Serviço Social Clássico* e que pode ser situado no período

compreendido entre a institucionalização da profissão, em inícios do século XX, e as décadas de 60 e 70 do mesmo século. A autora salvaguarda, no entanto, o reconhecimento da presença, desde as suas origens, de uma tensão que estabelece duas direcções diferentes para o Serviço Social: uma mais conservadora e individual, identificada com o *Serviço Social Clássico*, e outra mais progressista e comunitária (AMARO, 2009: 31).

A título de exemplo de correntes alternativas, logo nas origens do Serviço Social, refira-se Jane Adams, contemporânea de Mary Richmond, que defendia princípios feministas, de democratização, de respeito à diversidade cultural e de paz (FALEIROS, 2011: 757), tendo sido contemplada com o Prémio Nobel da Paz em 1931. Ou Bertha Reynolds, que, em 1942, se inspirou no marxismo para uma crítica à visão adaptativa do Serviço Social (FALEIROS, 2011: 757).

O *segundo grande momento agregador* da profissão corresponde ao período que medeia entre os anos sessenta e os anos oitenta do século XX, e é caracterizado por uma renovação do pensamento em Serviço Social que influencia muito activamente a realidade do Serviço Social português. Segundo esta perspectiva, “o Assistente Social deverá ser capaz de equacionar as problemáticas que se lhe colocam em termos micro, meso e macro, não descurando também o âmbito das políticas sociais, da administração social e do planeamento e avaliação” (AMARO, 2009: 31).

Esta nova forma de encarar a intervenção do Assistente Social configura uma ruptura com a visão clássica e segue as propostas avançadas pelos movimentos de reconceptualização do Serviço Social, nomeadamente da América Latina. Essa renovação do pensamento profissional é revigorada com o 25 de Abril de 1974 e com as aberturas que este impulsionou. A autora recorda também como, ainda no período pré-revolucionário, “se criaram condições para o questionamento, afirmação e cientificação do Serviço Social, que tiveram nas escolas de Serviço Social, designadamente no Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, o seu ponto nevrálgico, constituindo-se, à época, num dos raros contextos de aproximação às ciências sociais” (AMARO, 2009: 31).

É nesse contexto que começa a registar-se, por parte de alguns segmentos do Serviço Social, uma rejeição da apologia da neutralidade da prática profissional, advogada pelos adeptos do Serviço Social Clássico, e a afirmação de uma dimensão política que atravessa a profissão. É, então, possível identificar, “em coexistência com a hegemónica visão clássica

do Serviço Social, práticas alternativas, centradas numa intervenção territorial de cariz comunitário, na linha da promoção e desenvolvimento social, inclusivamente promovidas pela própria intervenção católica” (AMARO, 2009: 32).

O crescimento desta nova visão sobre a profissão estimulou a classe profissional a procurar reconhecimento académico (AMARO, 2009: 31). Recorde-se que só em 20 de Outubro de 1961, ou seja, vinte cinco anos após a criação da primeira Escola de Serviço Social, a formação ministrada nas três Escolas existentes à data é formalmente considerada superior, por despacho do Ministro da Educação (NEGREIROS, 1999: 14), mas sem grau académico atribuído²² e o reconhecimento do Grau de Licenciatura é concretizado apenas em 1989, com a aprovação do respectivo Plano de Estudos, em cada um dos Institutos²³. Na sequência, foi reconhecido o grau de licenciatura aos diplomados por estes Institutos até ao ano lectivo de 1988-1989, mediante a verificação cumulativa dos seguintes requisitos: i) conclusão de um plano de estudos de quatro anos; ii) e possuir habilitação que, ao tempo em que foi obtida, fosse considerada suficiente para o ingresso no ensino superior²⁴.

Este reconhecimento levou ao posterior enquadramento dos profissionais em carreira adequada ao grau académico de licenciatura, pelo menos, ao nível da função pública²⁵.

Finalmente, o *terceiro grande momento agregador* do corpo profissional é, para a

²² Embora reconhecido o nível superior dos cursos ministrados pelos Institutos Superiores de Serviço Social de Lisboa, do Porto e de Coimbra, e apesar da respetiva duração curricular (4 anos) e do facto de obedecerem aos mesmos requisitos de acesso que o ensino universitário, estes apenas concediam um diploma profissional, já que, de acordo com o quadro legal vigente, só as Universidades tinham competência para a atribuição de graus académicos (NEGREIROS, 1999: 17).

²³ Ao Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, através da Portaria n.º 793/89, de 8 de Setembro; ao Instituto Superior de Serviço Social do Porto, através da Portaria n.º 796/89, de 9 de Setembro; e, finalmente, ao Instituto Superior de Serviço Social de Coimbra, através da Portaria n.º 15/90, de 9 de Janeiro.

²⁴ Cf. Portaria n.º 370/90, de 12 de Maio. A aplicação desta Portaria suscitou algumas dúvidas, tendo sido revogada e substituída pela Portaria n.º 1144/90, de 20 de Novembro, que mantém os requisitos da anterior e alarga aquele reconhecimento aos diplomados com os cursos de Serviço Social leccionados nos Institutos de Educação e Serviço Social de Angola e de Moçambique.

²⁵ Através do Decreto-Lei n.º 296/91, de 16 de Agosto, que cria a carreira de técnico superior de serviço social (TSSS) e define as normas de transição dos técnicos de serviço social (TSS) para a nova carreira.

autora referida, consubstanciado pela necessidade de afirmação profissional no domínio público e a premência da regulação do exercício e formação profissionais. Este momento, relevante para a discussão e consolidação da identidade profissional, “centra-se na defesa dos atributos específicos à profissão e na delimitação da sua área jurisdicional e julga-se que terá como ponto culminante a criação e reconhecimento da Ordem dos Assistentes Sociais” (AMARO, 2009: 34).

Após uma breve síntese relativa ao processo de construção histórica do Serviço Social, em Portugal, e com vista a prosseguir a análise sobre a sua construção identitária, impõe-se uma pergunta: que papel atribui o Estado, actualmente, a estes profissionais?

1.3.2. Do outro lado do espelho... o Assistente Social na Classificação Portuguesa das Profissões

Sem pretensões de alongamento histórico, entendeu-se pertinente recuar a um passado recente e começar esta análise pela Classificação Nacional das Profissões (IEFP, 2001: 103-104)²⁶.

Incluído no Grupo Base 2.4.4.6, *especialistas do trabalho social*, o Assistente Social, aqui distinguido ao nível de profissão (2.4.4.6.05),

colabora na resolução de problemas de adaptação e readaptação social dos indivíduos, grupos ou comunidades, provocados por causas de ordem social, física ou psicológica, através da mobilização de recursos internos e externos, utilizando o estudo, a interpretação e o diagnóstico em relações profissionais, individualizadas, de grupo ou de comunidade:

procura detectar as necessidades dos indivíduos, grupos e comunidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis do seu problema, tais como a descoberta do equipamento social de que podem dispor, possibilidades de estabelecer contactos com serviços sociais, obras de beneficência e empregadores; colabora na resolução dos seus problemas, fomentando uma decisão responsável; ajuda os indivíduos a utilizar o grupo a que pertencem para o seu próprio desenvolvimento; orienta-os para a realização de uma acção útil à sociedade, pondo em execução programas que correspondam aos seus interesses; auxilia as famílias ou outros grupos a resolverem os seus próprios problemas, tanto quanto possível através dos seus próprios meios e a aproveitar os benefícios que os diferentes serviços lhes

²⁶ Reedição da 1.^a edição da Classificação Nacional de Profissões de 1994.

oferecem; procura tomar consciência das necessidades gerais de uma comunidade e participa na criação de serviços próprios para as resolver em colaboração com as entidades administrativas que representam os vários grupos, de modo a contribuir para a humanização das estruturas e dos quadros sociais; realiza estudos de carácter social e reúne elementos para estudos interdisciplinares; efectua trabalhos de investigação, em ordem ao aperfeiçoamento dos métodos e técnicas profissionais; aplica processos de actuação, tais como entrevistas, mobilização dos recursos da comunidade, prospecção social, dinamização de potencialidades a nível individual, interpessoal e intergrupar.

Daqui ressalta uma visão do Assistente Social como *agente de adaptação*, com uma intervenção centrada no sujeito – ainda que nos diferentes níveis: indivíduo, grupo e comunidade – e nos seus problemas e, conseqüentemente, sem um alcance estrutural nas suas análises e intervenção. Esta perspectiva coloca os assistentes sociais num reduto que se afasta drasticamente da visão preconizada pelos profissionais, pelo menos ao nível das suas instâncias representativas, de escopo muito mais amplo, atribuindo-se um propósito de mudança social, com um compromisso claro com os princípios dos direitos humanos e da justiça social (AMARO, 2009: 35).

Mais recentemente, e destinada a substituir a *Classificação Nacional de Profissões de 1994*, do IIEFP, acima referida, foi aprovada a *Classificação Portuguesa das Profissões de 2010* (CPP/2010), elaborada a partir da *Classificação Internacional Tipo de Profissões de 2008*, pelo Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE, 2010: 3).

A CPP/2010 é apresentada como sendo destinada essencialmente a fins estatísticos, tendo também “amplo sentido a sua aplicação em outros domínios, nomeadamente, na definição de perfis profissionais, na regulamentação e na acreditação de profissões” (INE, 2010: 12).

É, ainda, referido que “o detalhe e a abrangência da CPP/2010 determinaram o envolvimento de várias entidades externas ao INE na sua concepção, em particular a Administração Pública, Organizações Sindicais e Patronais, detentoras de conhecimentos técnicos ajustados ao estudo das profissões” (INE, 2010: 12).

Da análise efectuada à lista de entidades envolvidas neste processo, verificou-se que,

apesar de nela constarem várias Ordens e Associações Profissionais²⁷, é omissa relativamente a qualquer organização representante dos assistentes sociais portugueses. Ora, se no que diz respeito à participação do Sindicato, se pode atribuir tal omissão ao facto de a CPP/2010 ser publicada no ano da extinção voluntária do Sindicato Nacional dos Profissionais de Serviço Social, no que toca à Associação dos Profissionais de Serviço Social, esta encontrava-se em pleno funcionamento.

Ainda no que diz respeito à participação de organizações sindicais, salienta-se que não consta da lista de entidades envolvidas neste processo o Sindicato dos Quadros Técnicos do Estado, afiliado na União Geral dos Trabalhadores (UGT), essa sim, constante na referida lista. Esta participação teria sido particularmente relevante se considerado que este sindicato promoveu o *I Encontro Nacional de Assistentes Sociais*²⁸, em 2003, onde várias centenas de profissionais de Serviço Social se reuniram para debater o *Estatuto da Carreira Legal dos Assistentes Sociais* e onde foi apresentada uma proposta de *Estatuto Legal da Carreira dos Assistentes Sociais* e respectivo conteúdo profissional, consentâneos com os referenciais genéricos do Serviço Social, atrás descritos.

Com a CPP/2010, os assistentes sociais mantêm-se incluídos no *Grupo Base Especialista do trabalho social (2635)* que, desta vez, não é desagregado em profissões. Este *Grupo Base* inclui, nomeadamente, “assistente social, conselheiro familiar, matrimonial e para crianças e jovens e responsável de reinserção”.

As tarefas e funções deste *Grupo Base* consistem, particularmente, em:

- Entrevistar indivíduos, famílias ou grupos para avaliar situações e problemas e determinar os serviços necessários;
- Analisar situação dos indivíduos e apresentar alternativas para solução dos problemas;
- Compilar registos de processos, de relatórios de tribunal ou de outros actos legais;

²⁷ Associações Profissionais consultadas, cf. lista anexa à CPP: Associação Portuguesa dos Designers, Associação Portuguesa de Geógrafos, Associação Portuguesa de Psicopedagogos, Associação Portuguesa de Peritos Contabilistas, Associação Portuguesa de Disc Jokey e Associação de Profissionais de Informática (INE, 2010: 477-479).

²⁸ A 7 de Fevereiro, no Auditório da Reitoria da Universidade de Coimbra, cf. <http://www.cpihts.com/>, consultado a 18/19/2013.

- Proporcionar aconselhamento, terapia, serviços de mediação e sessões de grupo para que o indivíduo desenvolva competências para resolver e lidar com os seus problemas sociais e pessoais;
- Planear e implementar programas de intervenção para auxílio de clientes e consultar serviços que fornecem assistência financeira, ajuda legal, alojamento, tratamento médico e outros serviços;
- Investigar casos de abuso ou negligência e levar a cabo acções que protejam crianças, jovens ou outras pessoas em risco;
- Trabalhar com “infractores” durante o processo e após a sentença para ajudar a sua integração na comunidade e mudar de atitudes e comportamento;
- Aconselhar directores das prisões sobre as condições em que um “infractor” deve ser preso, libertado da prisão ou ser objecto de medidas de correcção alternativas;
- Actuar como advogado na solução dos problemas que afectam grupos de pessoas na comunidade;
- Desenvolver programas de prevenção e intervenção ajustados às necessidades da comunidade (INE, 2010: 179).

Deste perfil, sobressai uma visão centrada na *adaptação do sujeito*, nos seus *problemas* e em funções de *controle*, nomeadamente de *infractores*. Releva-se, em particular:

- o desaparecimento das componentes “estudo, interpretação e diagnóstico” e “investigação”, ainda que limitada “ao aperfeiçoamento dos métodos e técnicas profissionais”, constantes na CNP;
- a supremacia da visão do trabalho *para* as pessoas em substituição da visão do trabalho *com* as pessoas;
- a importância atribuída a tarefas de natureza administrativa, como *compilar registos*, que agora aparecem explicitadas, dando-lhe relevo de finalidade;
- a componente *advocacia* parece circunscrita à *case advocacy* (MCNUTT, 2011).

Em suma, com a CPP/2010, os assistentes sociais vêem o seu campo profissional amalgamado com o de outros interventores sociais, e, em vez da nova definição de funções apontar para uma maior autonomia e responsabilização dos agentes, isto é, para a criação de

espaços de “afirmação do profissionalismo” (RODRIGUES, 2006: 273), consentânea com o esforço desenvolvido no plano da qualificação académica, vêem desvalorizadas as suas capacidades e competências, o que se afigura como um processo de “*desprofissionalização*”. Com isto, estes profissionais parecem conduzidos a um reduto em que o seu papel se aparenta limitar-se àquilo que Paulo Netto classificou como *executores terminais de políticas sociais* (1992).

Considerando o papel fulcral das associações profissionais no processo de profissionalização (REGO, 2004: 222), é sobre elas que versa o próximo ponto.

1.3.3. Organizações representativas da classe profissional

A organização profissional dos assistentes sociais, em Portugal, tem como principal expressão a Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS), constituída em Janeiro de 1978, como associação sem fins lucrativos (BRANCO, 2009a: 75). Note-se que, como a maioria das associações profissionais, esta rege-se pela lei geral, detendo um estatuto similar ao das associações de interesses mais difusos, como consumidores, ou de natureza cultural (RODRIGUES & CARVALHO, 2004: 285). Assim, e embora as associações profissionais possam ser “ouvidas ou chamadas pelo Estado”, como referem estas autoras (*idem, ibidem*), a APSS não foi chamada a participar na definição de funções dos assistentes sociais, constantes na CPP/2010, como atrás mencionado.

Saliente-se que a APSS tem vindo a desencadear um processo tendente à sua constituição como Ordem dos Assistentes Sociais, quer através da mobilização dos profissionais, quer junto das entidades competentes, como via para

salvaguarda do estatuto profissional dos Assistentes Sociais, reforço do seu poder de interlocução com os poderes públicos, instituições académicas e organizações da sociedade civil no campo das políticas sociais, diálogo horizontal com outras Ordens e Associações Profissionais e bem assim pela exigência de qualidade dos serviços que estes profissionais prestam (BRANCO, 1999: 5).

Trata-se de converter uma *associação privada* numa *associação pública profissional* (Ordem), formada pelos membros da profissão, com o fim de, por devolução de poderes do Estado, regular e disciplinar o exercício da respectiva actividade profissional, bem como a sua própria organização (SILVA, 1999: 58).

Considerado de interesse estratégico primordial para a organização e estatuto profissional dos assistentes sociais em Portugal (BRANCO, 2009a:75), este processo, com início em 1997, tem sofrido múltiplas vicissitudes. O pedido de constituição da Ordem Profissional foi formalmente apresentado à Assembleia da República, em 2003, no entanto, o início de uma nova legislatura conduziu à necessidade de atualização do referido pedido. Entretanto, por iniciativa parlamentar, foi alterado o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais²⁹, o que levou à necessidade de revisão de todo o dossiê já apresentado e formulação de novo pedido, o que ocorreu em Maio de 2013. Assim, decorridos mais de dez anos, é, ainda, um processo em curso.

Apesar de todo o caminho percorrido, a APSS enfrenta “importantes dificuldades no desenvolvimento da sua missão em face da baixa capacidade orgânica dos assistentes sociais portugueses e do seu frágil espírito associativo” (BRANCO, 2009a: 76).

Para além da APSS, regista-se a existência de outras associações de profissionais, designadamente de carácter científico e cultural, de que são exemplo a Associação de Investigação e Debate em Serviço Social (AIDSS) e o Centro Português de Investigação e História do Trabalho Social (CPIHTS) (BRANCO, 2009a: 76), ambas de âmbito nacional.

A AIDSS, fundada em 1992, tem a sua sede no Porto. Tem por objectivos a promoção e desenvolvimento do debate científico, o desenvolvimento das competências dos Assistentes Sociais e a divulgação da produção do conhecimento produzido no campo do Serviço Social e nas Ciências Sociais e Humanas. Relativamente a este último objectivo, destaca-se a publicação, desde 1994, da *Revista Investigação e Debate*, com periodicidade anual³⁰.

O CPIHTS, fundado em 1993, tem sede em Lisboa e Coimbra. Apresenta como principais objectivos o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre a história do Serviço Social, dos problemas e das políticas sociais e da intervenção social na realidade portuguesa, bem como a divulgação científica nessas áreas (BRANCO, 2009a: 76).

Refira-se, ainda, uma outra associação de carácter científico de âmbito nacional, o

²⁹ Com a publicação da Lei n.º 2/2013, de 10 de Janeiro.

³⁰ Cf. sítio da associação, em linha (http://www.aidssp.com/?page_id=119), consultado em 18/10/2013.

CISSEI – Centro de Investigação em Serviço Social e Estudos Interdisciplinares, fundada em 2002, que contou com Maria Augusta Negreiros como membro fundador e figura de referência.

A nível sindical, a primeira organização foi criada em 1950, como organismo corporativo, subordinado ao Ministério das Corporações e Previdência Social (MARTINS, 2002: 8). Segundo Alcina Martins,

a acção do sindicato nos anos 50 tem por base a realização de retiros – indicador da forte influência da Igreja Católica, reforçada em 1951 pela filiação do sindicato à União Católica Internacional de Serviço Social (UCISS), seguindo as suas orientações – a organização de acções de aperfeiçoamento profissional e a publicação, de 1956 a 1962, de catorze números da primeira revista de Serviço Social Português, “Cadernos de Serviço Social – Boletim Trimestral das Trabalhadoras Sociais Portuguesas” (...). Nestes anos não existe qualquer iniciativa em prol da melhoria das condições de trabalho e de remuneração destas profissionais (MARTINS, 2002: 8).

Com a “abertura sindical” de 1969-70, as direcções do Sindicato dos Profissionais de Serviço Social, de 1970 a 74, integram ou são constituídas por profissionais, que “se apresentam como independentes do poder vigente” e iniciam

uma efectiva acção sindical, participando na contratação colectiva de trabalho e na regulamentação da profissão, em prol de um estatuto sócio-profissional que levasse ao reconhecimento do serviço social pela sociedade portuguesa, não pela “vocação”, “missão” e origem de classe das primeiras assistentes sociais, mas pelo exercício profissional, qualificado e socialmente útil (MARTINS, 2002: 8).

Neste sentido, em 1971, é parecer do Sindicato que a formação de serviço social seja integrada na Universidade e que os assistentes sociais já formados tenham acesso à licenciatura. Ao mesmo tempo, privilegia a informação, dinamização e debate entre assistentes sociais, combatendo o isolamento em que a maioria se encontrava (MARTINS, 2002: 9). Alcina Martins, reportando-se ao *Relatório e Contas* de 1972 do referido sindicato, menciona a “‘falta de hábitos de análise do contexto sócio-político’, bem como a ‘inexistência de informação que estimule o seu desenvolvimento’ e ‘a inexistência de meios (incluindo as traduções de livros e revistas) que permitam ‘acompanhar’ a evolução do saber próprio e das ciências em que se apoia o Serviço Social’ ” (MARTINS, 2002: 9).

Nas eleições para os órgãos do sindicato, de 1973, são apresentadas duas listas,

“demonstrando que já não era possível conceber o serviço social apenas sob um único olhar, o do regime”. Ganhou “a lista de assistentes sociais progressistas, que reforçava a política que vinha sendo desenvolvida pelo sindicato desde 1970”, contra a lista apoiada pelas “assistentes sociais conservadoras, que defendiam o proteccionismo das elites políticas” (MARTINS, 2002: 9-10).

Este Sindicato, cuja acção, nos últimos anos, se centrou, essencialmente, na contratação colectiva, em diferentes sectores de atividade profissional, bem como na participação na elaboração da legislação e regulamentação do trabalho, “veio a conhecer dificuldades de sustentação em face da existência de importantes organizações sindicais sectoriais que abrangem áreas relevantes de atividade dos assistentes sociais em Portugal” (BRANCO, 2009a: 76). Na sequência dessas dificuldades, em assembleia geral realizada em 12 de Outubro de 2010, foi deliberada a sua extinção voluntária³¹.

Mais recentemente, um grupo de profissionais entendeu criar o Sindicato Nacional dos Assistentes Sociais (SNAS)³².

Pensando nas instituições fulcrais do processo de profissionalização (REGO, 2004: 222) e depois de se ter analisado as implicações do Estado e das associações profissionais nesse processo, falta equacionar o papel das universidades. É o que se fará em seguida.

1.3.4. A formação como constituinte da construção identitária

Depois de uma breve incursão no itinerário de construção identitária do Serviço Social, parece pertinente focar a relação entre socialização e identidade, já que, cada indivíduo interioriza disposições, competências e valores, na medida em que as associa a uma identidade específica, resultante de uma negociação entre papéis atribuídos e intenções próprias (ABRANTES, 2011: 131).

A formação dos assistentes sociais, enquanto processo de socialização secundária, constitui-se como “possibilidade de uma construção identitária como grupo profissional, através de mecanismos de identificação para si e de diferenciação de outros grupos

³¹ Cf. MTSS (2010: 4736).

³² Cujos Estatutos se encontram publicados no Boletim do Trabalho e Emprego (MEE), n.º 18, 15/5/2013, pp. 62-96. A alteração aos Estatutos, entretanto operada, encontra-se publicada no Boletim do Trabalho e Emprego (MEE), n.º 37, 8/10/2013, pp. 96-99.

profissionais” (BRANCO, 2009a: 71). Trata-se, desde logo, de identificar uma área específica de saberes, enquanto contributo fundamental para a definição de um espaço de jurisdição e de uma identidade próprios da profissão (PAYNE, 2001; AMARO, 2008). Trata-se, também, de adquirir o referencial ético de base (BRANCO, 2009a: 71); de promover a integração de valores pessoais e profissionais (CHU et al., 2009: 288); de promover a capacidade reflexiva, bem como, a articulação entre a teoria e a prática (CAMPANINI, 2010: 697). Como refere esta última autora, levanta-se, então, uma questão chave: “how to teach students to face this complexity; how to improve their own consciousness and ability to respond at the social work mission to enhance human rights and social justice; how to help students to acquire a non bureaucratic attitude and to develop a ‘political’ role in the most useful sense of the term?” (CAMPANINI, 2010: 697-698).

Retomando a constatação, expressa logo no início deste trabalho – e traduzida na frase ‘*a teoria que se aprende na escola é uma coisa e a prática é outra*’, que levou a pensar que, num número considerável de profissionais, parece que a vinculação ao *Projecto Ético-político do Serviço Social* se diluiu e foi substituído por lógicas do senso comum –, como ajudar os estudantes a *adquirir e manter* essa vinculação, para lá das portas da academia? Como ajudar os profissionais a resistir à *erosão do agir quotidiano*, em contextos tantas vezes adversos?

Por outro lado, em que medida os valores constituintes da identidade pessoal podem interferir, ou mesmo impedir, a adoção e prática dos valores que estão no núcleo da identidade profissional dos assistentes sociais (OSTEEN, 2011: 425)?

Archer (2001) vai mais longe e postula que o compromisso com uma identidade social (por ex: profissional) não pode existir sem o suporte de valores e crenças correspondentes a nível da identidade pessoal e sugere mesmo que qualquer pessoa com valores pessoais incompatíveis com os do Serviço Social não adoptará a identidade profissional.

De assinalar, que uma parte considerável da trajectória de aprendizagem e um resultado necessário para a profissão de assistente social dizem respeito à compreensão e incorporação dos valores e da ética da profissão, em conjunto com a demonstração adequada desses mesmos valores e ética na prática profissional (OSTEEN, 2011: 425). Na mesma linha, Black, Oles e Moore (1998) argumentam que um dos propósitos da formação em serviço

social “é ‘socializar’ os alunos para o sistema de valores da profissão”. Em suma, e reportando-se ao *Educational Policy and Accreditation Standards* do CSWE, Osteen conclui que, através da formação em serviço social, é pretendido que os estudantes se tornem profissionais que “reconhecem e gerenciam os valores pessoais de forma que permita que os valores profissionais orientem a prática” (2011: 441-442).

Este é, então, um desafio complexo que se coloca no exercício de pensar a profissão de Assistente Social: qual o contributo do itinerário formativo e qual o papel das instituições académicas na construção da identidade profissional?

No que diz respeito à formação em Serviço Social, em Portugal, esta é, presentemente, segundo Francisco Branco, atravessada por dinâmicas de sentido vincadamente distinto: por um lado, o processo de reconhecimento académico, com estatuto universitário e um caminho de paulatina consolidação que percorre as últimas duas décadas e é reforçado com a criação dos primeiros programas de doutoramento; por outro, nomeadamente ao nível da formação inicial (1.º ciclo – licenciatura), um crescimento acentuado da oferta formativa, não sustentado e com riscos quanto à qualidade da formação assegurada por inúmeras instituições sem tradição, *know-how* e condições estruturais para o cumprimento desta missão (BRANCO, 2009a: 73).

Este autor refere também que se verifica, quer um número ainda limitado de professores doutorados em Serviço Social, quer a existência de cursos que não integram docentes com formação nesta área disciplinar no seu corpo docente. Acrescenta que as propostas formativas

configuram um mosaico com tipificações diversas, quer quanto aos perfis das áreas de formação matriciais e da sua relação com o Serviço Social enquanto área científica predominante, quer quanto aos modelos de formação específica, designadamente formação experiencial, quer ainda quanto à capacitação para a investigação e produção de conhecimento. A diversidade das propostas formativas não parece resultar tanto da afirmação de projetos concorrenciais de formação, em termos da concepção e perfis profissionais, mas de lógicas contingenciais associadas à constituição do mercado do ensino superior e à crise de financiamento do ensino superior público (BRANCO, 2009a: 74).

O campo do ensino em Serviço Social, em Portugal, ao nível do 1.º ciclo, é classificado, por este autor, como “um domínio atravessado por fragilidades e riscos quanto à qualidade da formação assegurada a exigir atenção e regulação básica” (BRANCO, 2009a:

73-74). Na mesma linha de preocupação, Alcina Martins afirma mesmo que “a produção em massa de Assistentes Sociais fez-se sem ter existido um processo de regulação e controlo de qualidade da formação” (MARTINS, 2008: 37). Salienta-se que a criação da Ordem Profissional constituiria um marco importante nesta matéria, já que lhe caberia “a participação nos processos oficiais de acreditação e na avaliação dos cursos que dão acesso à profissão”³³.

Da reflexão realizada, resulta um conjunto de questões a retomar oportunamente: como se faz um assistente social? Que valor é atribuído pelos assistentes sociais à formação recebida? Que balanço fazem entre a formação recebida, as competências desenvolvidas e as competências requeridas no exercício profissional? Qual o papel das instituições académicas na construção da identidade profissional, na perspectiva das(os) assistentes sociais ditos ‘de terreno’?

Entendendo a construção da identidade profissional como resultado de um movimento permanente de construção e reconstrução que implica os actores sociais envolvidos, num processo de busca de sentido (FERREIRA, 2002: 65), como se posicionam estes profissionais?

1.4. Serviço Social Plural? Identidade(s) e incertezas...

Como já referido, não pode falar-se de uma identidade profissional unívoca no Serviço Social. A renovação do pensamento profissional teve repercussões, como atrás mencionado, não só nas escolas, mas também ao nível de algumas práticas institucionais que se traduziram na implementação de projectos comunitários onde aparecem, activamente envolvidos, profissionais de Serviço Social.

Estes projectos comunitários vão possibilitar outras formas e técnicas de acção no terreno e o surgimento e necessidade de compreensão de outras dimensões que ultrapassam o domínio da relação interpessoal ou grupal (a nível dos métodos de Serviço Social), para se situarem no campo do colectivo, onde emerge e se revela pela primeira vez na experiência profissional, em confronto com o terreno e com as necessidades das populações, a dimensão

³³ Nos termos da alínea l), do n.º 1, do art.º 5.º, da Lei n.º 2/2013, de 10 de Janeiro, que Estabelece o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais.

política (NEGREIROS, 1999: 33).

A apropriação, pelas escolas, desta visão, dominada pela contestação ao *tradicionalismo profissional* (IAMAMOTO, 1998: 205) e a sua assumpção como a *forma correcta* de se fazer Serviço Social, traduziram-se numa profunda ruptura entre as duas visões: *Serviço Social clássico*³⁴ e *Serviço Social alternativo* (AMARO, 2009: 32). Nesta última visão, procuram-se os fundamentos teóricos da prática profissional, no âmbito de um quadro de análise que recusa as correntes positivistas e funcionalistas, e desenvolve-se “uma análise crítica da metodologia tradicional do Serviço Social, bem como das práticas sociais de tipo assistencialista, empirista e imediatista” (NEGREIROS, 1999: 35).

Esta dicotomização, de alguma forma simplista, estará na origem de posicionamentos equivocados, ainda hoje presentes, tornando necessária uma discussão e clarificação sobre qual o lugar que o trabalho assistencial deve ocupar no âmbito do desempenho profissional (AMARO, 2009: 32): trata-se de distinguir *assistência* de *assistencialismo*, assim resolvendo o equívoco que associa práticas de carácter assistencial e paliativo³⁵ a uma visão ultrapassada e conservadora da profissão.

Estas duas visões – *Serviço Social clássico* e *Serviço Social alternativo* – polarizam duas identidades extremas que, associadas a algumas persistentes fragilidades da formação, criam “áreas de vazio e silêncio na profissão que obstam à constituição de uma identidade profissional sólida, positiva e mobilizadora do corpo profissional” (AMARO, 2009: 33). Estas fragilidades são patenteadas, como já se referiu, em lógicas de senso comum em que sobressai uma postura de que ‘*a teoria que se aprende na escola é uma coisa e a prática é outra*’. Na sua reflexão sobre formação e perfil profissional, Marilda Iamamoto identifica como *nódulo problemático*, a “distância constatada entre o tratamento teórico-sistemático das matrizes teórico-metodológicas e a quotidianidade da prática profissional”, chamando mesmo a atenção para o vazio sobre as estratégias, táticas e arsenal instrumental necessários ao agir profissional, reiteradamente denunciado pela categoria profissional (IAMAMOTO, 1998: 191-192).

Outra dimensão a considerar, diz respeito à tensão entre aquilo que alguns autores

³⁴ Conotado com o tradicionalismo profissional.

³⁵ No sentido que lhe dá Soulet (2007).

denominam de uma *visão científica* e uma *visão humanística* do Serviço Social (FARGION, 2008: 212-213; AMARO, 2009: 38). Como refere Silvia Fargion, em artigo em que dá conta de estudo realizado em Itália sobre a identidade profissional dos assistentes sociais, o Serviço Social filia-se “numa ideia de progresso através da gestão racional e do tratamento científico dos assuntos humanos” (FARGION, 2008: 213), o que, de resto, constituiu condição necessária para se demarcar de práticas caritativas e delimitar o campo profissional. A confusão entre *ciência* e *ciência positivista*, tida esta última como mais científica, favorece a tendência para atribuir aos meios o estatuto de fins, levando àquilo a que Inês Amaro designa por “*finalismo metodológico*” (AMARO, 2009: 42).

Numa sociedade cada vez mais dominada pela *cultura do ‘gerencialismo’* (RAICHELIS, 2011: 433), com forte predominância de sistemas de informação complexos e procedimentos excessivamente normalizados, assentes numa racionalidade baseada em resultados estatisticamente mensuráveis, corre-se o risco de as práticas profissionais dos assistentes sociais serem prejudicadas por esse aparato, reduzindo o espaço-tempo para a relação com o *Outro* e para o estabelecimento da necessária relação de confiança. Como refere Inês Amaro, corre-se o risco de as práticas profissionais dos assistentes sociais se pautarem pelo procedimentalismo, “por uma preocupação com a otimização dos recursos e dos tempos, que se tem revelado pouco capaz de integrar uma sensibilidade para o outro na sua circunstância, na sua complexidade e na sua especificidade” (AMARO, 2009: 40).

Também Berta Granja, na sua tese de doutoramento, constatou que “existem tendências para a burocratização, a *‘industrialização’* dos serviços, com a proletarização e fragilização dos vínculos laborais dos profissionais que influenciam também a construção identitária” (GRANJA, 2008: 167). Esta situação leva àquilo a que a autora classifica como um paradoxo vivido na relação população/profissionais e que constitui uma fonte de tensão permanente, já que os Assistentes Sociais se debatem frequentemente “entre os procedimentos técnicos, as regras, as normas institucionais e os valores éticos” (GRANJA, 2008: 177-178).

Preocupações idênticas são manifestadas por Annamaria Campanini: reportando-se aos resultados de pesquisa desenvolvida em Itália, que envolveu mil Assistentes Sociais, destaca a prevalência preocupante de intervenções tradicionais, modeladas por um estilo paternalista de cuidados, bem como a presença de comportamentos guiados por uma atitude

burocrática que, segundo esta autora, não constituem indicadores nem de uma capacidade para compreender os direitos de cidadania, nem dos valores em que se baseia a profissão (CAMPANINI, 2009: 43).

O risco acima referido pode, ainda, ser potenciado pela implementação de sistemas de avaliação de desempenho dos profissionais assentes, predominantemente, em indicadores quantitativos de resultados de execução, sem levar na devida conta a complexidade do processo de intervenção.

Avaliam-se graus de competência e eficácia com base em resultados que demonstrem objectivos atingidos em situações dificilmente quantificáveis e verificáveis; estabelecem-se prazos, cumprimento de etapas, em períodos de tempo limitados por projectos, enquanto os processos de mudança social e individual são longos e dependentes de condições estruturais que permanecem inalteradas (GRANJA, 2008: 167-168).

Importa lembrar a condição de trabalhador assalariado da grande maioria dos profissionais, regulada por um contrato de trabalho, o que envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais que “estabelecem as condições em que este trabalho se realiza em termos de intensidade, jornada, salário, controle do trabalho e de sua produtividade, metas a serem cumpridas” (IAMAMOTO, 2012: 45).

Também Marília Andrade chama a atenção para o facto de o assistente social, enquanto trabalhador inserido numa organização, ter a sua intervenção parametrizada pela política institucional que, por sua vez, integra “directrizes definidas pelas políticas sociais inscritas no projecto societário dominante” (ANDRADE, 1993: 36).

Neste alerta, Raquel Raichelis vai ainda mais longe, chamando a atenção para a dinâmica de flexibilização/precarização que se faz sentir e que atinge também os assistentes sociais, na insegurança do emprego e formas de contratação precária, na pressão relativamente ao aumento da produtividade e de resultados imediatos, na falta de perspectivas de progressão na carreira, na ausência de políticas de desenvolvimento profissional (RAICHELIS, 2011: 422).

É importante não perder de vista que no exercício profissional dos assistentes sociais, tanto o processo, como os resultados são importantes (BUTLER, FORD & TREGASKIS, 2007: 283), ou seja, importa evitar que fenómenos de naturalização do *modus operandi* acima referido levem a que os resultados de execução sejam vistos como mais importantes do que a

forma como se desenvolve a intervenção.

De salientar que, ao mesmo tempo que se exige uma maior rapidez e pragmatismo na resposta, uma crescente complexificação do real leva a que cheguem ao Assistente Social situações com uma densidade problemática cada vez maior – trata-se do “paradoxo da simplificação das práticas frente à complexificação das realidades” (AMARO, 2009: 40).

Das incertezas e paradoxos identificados, levanta-se uma questão: que identidade(s) profissional(ais) no Serviço Social?

Em resultado da sua pesquisa, Isabel Passarinho, procurando traduzir a diversidade de formas identitárias dos assistentes sociais e socorrendo-se de metáforas, identifica quatro perfis profissionais que designa como *esboços de formas identitárias* (PASSARINHO, 2012: 416-417):

- i) Os “*Ecosistemas Protegidos*” – a que corresponde *uma socialização profissional forte, uma visão da Profissão como declaração de ‘dever ser’ que privilegia uma identidade profissional com um compromisso coletivo, num discurso pontuado por ‘nós’ e comprometida com a autonomia profissional e os públicos;*
- ii) Os “*Trilhos Seguros*” – associada a forte componente de socialização organizacional e a uma visão da profissão como emprego, onde a posição profissional no seio da organização e a classificação profissional assumem protagonismo, com alguma *colagem a papéis organizacionais e a ‘zonas de conforto’ mais estereotipadas, com identificação de alguns constrangimentos face às inovações exigidas pelos contextos societais, organizacionais e/ou académicos;*
- iii) “*Abrir Caminhos*” – inscreve-se na dinâmica de uma profissão que se vai construindo e interrogando, com uma forte componente de referência à especialização profissional, aos projectos, numa visão da profissão em desenvolvimento e de *percursos de qualificação reflexiva ao longo da vida;*
- iv) “*Inventar Carreiros*” – apresenta-se como uma possibilidade para algumas pessoas licenciadas em Serviço Social que, *num campo profissional cada vez mais fluído e concorrencial, se mobilizam para inventar novos conteúdos e*

formas para o exercício da profissão. Trata-se de pessoas que podem ou não exercer a profissão e que podem ou não sentir-se assistentes sociais.

Por seu turno, Clara Santos (s.a.) desenvolveu um estudo em que procurou perceber como se processa o auto-reconhecimento profissional, ou seja, procurou questionar qual a identidade assumida pelos profissionais de Serviço Social, atribuindo à pesquisa empírica, desenvolvida em contexto do Programa Rede Social, a finalidade de caracterizar as identidades profissionais do Serviço Social, através de uma análise histórica e de uma análise comparativa entre as identidades profissionais assumidas pelos assistentes sociais entrevistados e as identidades que lhe são atribuídas por outros actores sociais com quem eles se relacionam, pertencentes a outras categorias profissionais (SANTOS, s.a.: 63).

Para o efeito, analisou os discursos dos assistentes sociais sobre si próprios, em consentaneidade com os argumentos de Blin (1997) que defende que o contexto, as orientações organizacionais, as vivências e as relações sociais na organização são determinantes na construção da prática profissional e na sua auto-imagem, isto é, na forma como os técnicos narram e objectivam a sua vivência identitária, pressupondo que a identidade se organiza, igualmente, “em termos dos seus percursos biográficos e formativos, pela sua posição ideológica, no entendimento que o profissional é um ser singular que tem um projecto próprio profissional, expectativas e posicionamento face à realidade onde se situa” (SANTOS, s.a.: 123).

Dessa pesquisa resultou:

- a delimitação de três grandes grupos
 - i) uma identidade de “*carácter mais assistencialista*” – relacionada com acções de ajuda e aconselhamento numa lógica distributiva das políticas e medidas sociais e validada pela forma como imaginam que os outros o reconhecem na área do “*subsídio, auxílio, encaminhamento*” (SANTOS, s.a.: 144);
 - ii) uma identidade de “*competência e mesclada*” – enraizada numa lógica interventiva emergente na e para a organização, possuindo um campo generalista e multifacetado de actuação capaz de abranger acções de carácter casuístico e acções de desenvolvimento integrado num trabalho de parceria (SANTOS, s.a.: 144);

- iii) uma “*identidade técnica*” – consistente com a formação académica, a capacidade reflexiva de aprendizagem em termos dos saberes práticos e uma lógica de avaliação, planeamento estratégico e desenvolvimento social com um posicionamento crítico, ideológico e político do técnico, validado em termos do reconhecimento social pelas chefias e pelos outros actores sociais significantes (SANTOS, s.a.: 144);
- e a identificação de dois protótipos predominantes
 - i) a identidade “*humanista/assistencialista*” – bastante enraizada na emergência da profissão de Serviço Social em Portugal, relaciona-se com os traços pessoais do assistente social (que deve ser empático, sensível, justo, entre outros) e com objectivos de diminuição dos problemas sociais numa óptica reguladora e de carácter redistributivo (SANTOS, s.a.: 156);
 - ii) e a identidade “*humanista/tecnicista*” – mais próxima da identidade dos anos setenta e oitenta relaciona-se com preocupações de planeamento, avaliação de projectos e programas que visam o desenvolvimento comunitário, com uma grande capacidade de racionalização dos resultados obtidos em termos estratégicos, alicerçados na e para a instituição onde se inserem (SANTOS, s.a.: 156).

Como resultado da pesquisa mencionada, a autora conclui que a identidade profissional do Serviço Social é prolixa e segmentada, apresentando características diversificadas, de acordo com os diversos contextos e respectivas especificidades. Destaca, no entanto, um conjunto de elementos unificadores respeitantes: i) aos valores profissionais – direitos sociais e humanos, justiça social; ii) e aos instrumentos técnico-operativos, que permitem uma leitura apropriada da organização social e das políticas sociais subjacentes (SANTOS, s.a.: 160). Finalmente, a autora preconiza a emergência de uma nova possibilidade de identidade profissional que designa por “*Humanista/Reflexiva*”. De acordo com este perfil, o assistente social, no seu processo de construção identitário, “encara o contexto organizacional não como um campo unilateral da acção profissional, mas, igualmente, como objecto de intervenção, onde existem constrangimentos, mas também potencialidades à edificação do agir profissional” (SANTOS, s.a.: 160-161). Simultaneamente, este perfil identitário colocará novos desafios quer à prática profissional, quer aos organismos

reguladores e formativos como o Estado, as Escolas e os contextos da prática profissional: “é uma identidade que exige a responsabilização do técnico no seu projecto ético-profissional, mas também potencializa um maior reconhecimento social e a existência de novos debates sobre o pensamento social do assistente social” (SANTOS, s.a.: 161).

Já Inês Amaro, como conclusão da sua pesquisa, identifica duas representações como ideais-tipo da profissão: i) a do técnico superior de Serviço Social que, ao “enfatizar a vertente tecnicista, parece confundir cientificidade e método com uma burocracia procedimentalista”; ii) e a do Assistente Social que, ao “focalizar os aspectos relacionais, compreensivos e humanistas voltados para uma vontade de mudança, pode resvalar para um militantismo ideológico, mais do que para uma atitude profissional” (AMARO, 2012: 264).

A propósito da designação escolhida pela autora para os dois *ideais-tipo* identificados, salienta-se que, com a já atrás mencionada passagem, em 1991, à carreira técnica superior, alguns profissionais passam a identificar-se sistematicamente como *técnicos superiores de serviço social* (TSSS), enquanto outros continuam a designar-se como *assistentes sociais*, remetendo a designação de TSSS para fins estritamente formais. Ora vale a pena lembrar que a designação de técnico de serviço social (TSS) surge, pela primeira vez, em 1969³⁶, no âmbito de uma reestruturação da função pública. Trata-se de uma designação criada pelo legislador, sem tradição na cultura profissional, e que não teve impacto ao nível da autodenominação dos profissionais, sendo prática corrente a designação de TSS ser remetida apenas para os fins estritamente formais-legais, mantendo-se comumente a denominação de assistente social. A interrogação que fica é: o que levou à adopção desta nomenclatura, por parte de alguns profissionais, no pós-1991, quando expressão idêntica, sem a menção *superior*, embora, não tinha tido este tipo de impacto³⁷?

Em jeito de conclusão, o processo de construção da identidade profissional é um

³⁶ Cf. Decreto-Lei n.º 49410, de 24 de Novembro de 1969, que “insere disposições diversas sobre vencimentos e regalias económico-sociais dos servidores do Estado, bem como sobre quadros e categorias”. Numa estrutura de categorias que vai da Letra A à Letra Y, os assistentes sociais passam a ser designados como técnicos de serviço social e são posicionados nas categorias J (TSS 1.ª, onde são posicionados os anteriormente designados assistentes sociais de 1.ª) e K (TSS 2.ª, onde são posicionados os anteriormente designados assistentes sociais de 2.ª).

³⁷ A informação veiculada advém da experiência directa da autora desta tese e da memória partilhada de colegas mais velhas, que por diversas vezes manifestaram esta mesma interrogação.

processo complexo, socialmente construído e operatoriamente inacabado (SANTOS, s.a.: 26) e exige um trabalho permanente de reflexão do grupo profissional sobre si próprio, para ir integrando os repertórios dessa memória social instável e ir-se reconstruindo com novos dados do conhecimento científico e da realidade social (GRANJA, 2011: 434). Esta última, enquanto matéria-prima incontornável da identidade, “é um forte condicionante da ação dos assistentes sociais, pelos recursos que são disponibilizados ou não, pelas regulações formais da atividade que desenvolvem, pelos objetivos políticos da sociedade em que atuam e pelas condições objetivas de desenvolvimento social e econômico” (GRANJA, 2011: 436).

1.5. ... das incertezas à construção de um projecto profissional?

Em primeiro lugar, importa clarificar o que se entende por projecto profissional. Trata-se de projectos coletivos que dizem respeito especificamente a profissões que, reguladas juridicamente, supõem uma formação teórica e/ou técnico-interventiva, em geral de nível académico superior (NETTO, 2006: 4). Apresentam

a auto-imagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem as bases das suas relações com os usuários de seus serviços, com as outras profissões e com as organizações e instituições sociais privadas e públicas (NETTO, 2006: 4).

Esses projectos são construídos por um sujeito coletivo – o respectivo *corpo profissional* – que inclui o conjunto dos membros que dão efetividade à profissão. Ora, o sujeito coletivo que constrói o projecto profissional constitui um universo heterogêneo, composto por indivíduos com origens, situações, posições e expectativas sociais diversas, condições intelectuais distintas, comportamentos e preferências teóricas, ideológicas e políticas variadas, em suma, projectos individuais e societários diversos (NETTO, 2006: 4-5).

Desde logo se levanta uma questão: há um projecto societário no Serviço Social? Entre os que defendem essa ideia, encontra-se uma forte referência ao habitualmente

designado *Projecto Ético-político do Serviço Social*³⁸, fortemente disseminado na literatura brasileira da área e importado para o discurso dos Assistentes Sociais em Portugal (AMARO, 2012: 185). Esta denominação de *Projecto Ético-político* radica na ideia de que uma indicação ética só adquire efectividade quando se combina com uma direcção político-profissional (NETTO, 2006: 8) que, por sua vez, não pode ser descontextualizada.

Há, assim, que ter em conta, por um lado, o carácter histórico do projeto ético-político e, por outro, o reconhecimento de que este “não é um produto endógeno, pronto e definitivo, muito menos uma abstracção ou um ente que se institui entre nós. Ao contrário, é uma longa construção social que se faz em meio a um complexo jogo de forças políticas, implicando sempre a exigência de luta por hegemonia” (MARTINELLI, 2006: 15).

Para Marilda Iamamoto, autora brasileira que muito tem contribuído para esta linha de pensamento, pensar o projecto profissional supõe articular as condições macro-societárias e as respostas de carácter ético-político e técnico-operativo – apoiadas em fundamentos teóricos e metodológicos – por parte dos profissionais (IAMAMOTO, 2006: pp. 11-12). O exercício da profissão exige, portanto, um sujeito profissional com competência

para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e atribuições profissionais. Requer ir além das rotinas institucionais para buscar apreender, no movimento da realidade, as tendências e possibilidades, ali presentes, passíveis de serem apropriadas pelo profissional, desenvolvidas

³⁸ A expressão *Projecto Ético-político do Serviço Social* foi cunhada num Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais (CBAS), realizado em 1998, em Goiânia, que reuniu 4.500 profissionais. Surge da articulação de três documentos estratégicos para o Serviço Social Brasileiro: o *Código de Ética Profissional*, a *Lei de Regulamentação Profissional* e *Diretrizes curriculares para os cursos de Serviço Social*. Coube a Paulo Netto a elaboração do primeiro texto que deu os parâmetros para o desenvolvimento posterior do “projeto” e que foi publicado no ano seguinte, no módulo 1 de Capacitação em Serviço Social e Política Social (Brasília, CFESS/ABEPSS/CEAD/UnB, 1999). Este texto foi posteriormente difundido em diversos países, nomeadamente na América Latina e Portugal – neste último caso, foi integrado em “Serviço Social. Ética, deontologia e projectos profissionais”, organizado por Alfredo Henríquez (2002) e publicado pelo CPIHTS –. O texto de Paulo Netto aqui amplamente citado não é mais do que uma reedição do original onde, segundo as palavras do autor, “foram feitas pequenas alterações formais e uns poucos acréscimos bibliográficos” (NETTO, 2006: 1). Trata-se, em resumo, do texto seminal que generalizou a designação surgida em Goiânia e, até hoje, uma referência.

e transformadas em projetos de trabalho (IAMAMOTO, 2006: p. 12).

Assim considerado, o projecto profissional expressa “uma condensação das dimensões ético-políticas, teórico-metodológicas e técnico-operativas no Serviço Social, englobando a formação e o exercício profissional” (IAMAMOTO, 2006: p. 26). Pensar o projecto profissional do Serviço Social supõe, então, articular as condições macrosocietárias em que se exerce a profissão, equacionando os seus limites e possibilidades, com as respostas técnico-profissionais e ético-políticas dos agentes profissionais nesse contexto: como é que esses limites e possibilidades são analisados, apropriados e projectados pelos assistentes sociais (IAMAMOTO, 2012: 41).

Para José Paulo Netto, o projeto profissional “envolve uma série de componentes distintos: uma imagem ideal da profissão, os valores que a legitimam, sua função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas etc. São várias, portanto, as dimensões de um projeto profissional, que deve articulá-las coerentemente” (NETTO, 2006: 7).

Em síntese, pode identificar-se um conjunto de dimensões que, articuladas, integram o projecto profissional: i) imagem ideal da profissão; ii) valores que a legitimam; iii) função social e objetivos; iv) conhecimentos teóricos e saberes interventivos; v) normas e práticas.

A partir dos referenciais genéricos atrás identificados e dos contributos dos autores convocados para esta reflexão, é possível representar graficamente a *estrutura básica* do *Projecto Ético-político do Serviço Social*. Esta assenta num *núcleo central*, composto por um conjunto de valores, como justiça social, direitos humanos e responsabilidade colectiva, liberdade e autonomia, igualdade e não-discriminação, e desenvolve-se em torno de duas *dimensões chave*: a dimensão política e a dimensão técnico-científica.

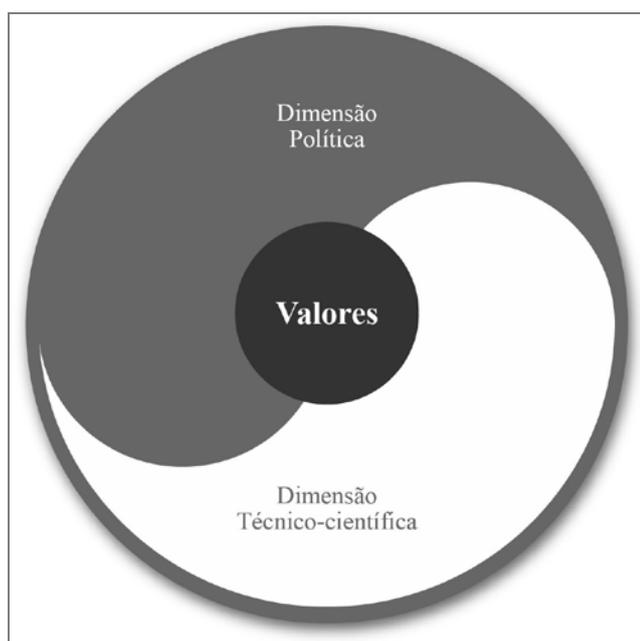
A *dimensão política* remete para um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, assente na equidade e na justiça social, no desenvolvimento e na coesão social, no *empowerment* e na emancipação. Trata-se de uma opção amplamente democrática que valoriza a consolidação da cidadania, através do envolvimento das pessoas e estruturas, para lidar com os desafios da vida e melhorar o bem-estar.

A *dimensão técnico-científica* consiste no compromisso com a qualidade e a competência, associando-se aqui a qualidade mais aos aspectos ético-relacionais e a competência mais aos aspectos teórico-metodológicos.

Assim, e no que diz respeito à *qualidade*, trata-se sobretudo de promover uma *abordagem compreensiva do Outro*, no sentido epistemológico do termo, que favoreça a criação de uma relação de confiança, propiciadora da acção partilhada. Supõe a criação de um clima favorável à interacção, a manifestação de empatia, a consciência dos próprios quadros de referência e uma vigilância permanente relativamente aos riscos do etnocentrismo.

Quanto à *competência*, esta passa: i) pela actualização permanente de conhecimentos; ii) pelo acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e respectiva apreensão crítica; iii) pela capacidade de formular, avaliar e (re)criar propostas ao nível das políticas sociais; iv) pela capacidade de envolver as pessoas e as estruturas, facilitando o protagonismo dos sujeitos sociais; v) pela percepção da necessidade da investigação como condição *sine qua non* para a construção do conhecimento.

Figura 1.1. – Estrutura Básica do Projecto Ético-político do Serviço Social



No sentido da consolidação do projecto profissional, José Paulo Netto assinala a importância da organização do corpo profissional, da dinamização de processos de debate e da realização de investigações teórico-práticas que procedam, inclusive, à análise da relação entre conhecimentos e formas de intervenção (NETTO, 2006: 7).

Atribuindo-se a este projecto o papel de guia da acção profissional, torna-se

necessário que o mesmo assuma um carácter hegemónico entre os assistentes sociais (AMARO, 2012: 187). Como articular este desígnio com o pluralismo já mencionado? Para José Paulo Netto, e atendendo a estas circunstâncias, o projecto hegemónico de um determinado corpo profissional supõe um *pacto* entre os seus membros, distinguindo os *aspectos imperativos* e os *aspectos indicativos*: “imperativos são os componentes compulsórios, obrigatórios para todos os que exercem a profissão (estes componentes, em geral, são objeto de regulação jurídico-estatal); indicativos são aqueles em torno dos quais não há um consenso mínimo que garanta seu cumprimento rigoroso e idêntico por todos os membros do corpo profissional” (NETTO, 2006: 7).

Seguindo esta linha de pensamento, em Portugal, identifica-se, para já, a existência de um único componente imperativo: o do requisito habilitacional, uma vez que, sem *formação académica específica*, não é possível exercer, legalmente, a profissão. Importa, no entanto, recordar que se trata de um domínio que apresenta fragilidades, como já apontado. Todas as outras dimensões, por muito importantes que possam considerar-se, estão no plano dos componentes indicativos: não existindo uma Ordem Profissional, falta um *Código Ético e Deontológico*, com *força de lei*³⁹. Como atrás referido, a APSS adoptou o documento orientador *Ética no Serviço Social: Princípios e Valores*⁴⁰, mas este constitui apenas um quadro geral de princípios e deveres dos assistentes sociais, não prevendo, dada a sua natureza, o regime disciplinar e de sanções. Assim sendo, o seu respeito ficará no plano individual da livre adesão a esses princípios e valores, sem quaisquer mecanismos de regulação do exercício profissional, por parte de uma estrutura representativa da classe, com poderes delegados pelo Estado para tal, perdendo-se eficácia e eficiência normativa.

Por outro lado, recorda-se que a CPP/2010, ao incluir os assistentes sociais no Grupo Base 2635, sem que proceda à desagregação das profissões aí incluídas, remete-os para um *limbo* que favorece a desprofissionalização, com as consequentes implicações ao nível da identidade profissional atribuída pelo Estado.

³⁹ De acordo com a alínea j), do art.º 8.º, da Lei n.º 2/2013, de 10 de Janeiro, que “*estabelece o regime jurídico de criação, organização e funcionamento das associações públicas profissionais*”, os estatutos das associações públicas profissionais são aprovados por lei e devem regular, entre outras matérias, os “*princípios e regras deontológicos*”.

⁴⁰ Aprovado pela IFSW e pela IASSW em Adelaide, Austrália, em Outubro de 2004.

Acresce ainda que, para além das dimensões ético-políticas, académicas e de ordem legal que dão corpo ao projecto profissional, é necessário equacionar a realidade específica em que ocorre o exercício profissional. Como refere Marilda Yamamoto, importa analisar as reais condições e relações sociais em que se efectiva a profissão, “num radical esforço de integrar o dever ser com a objetivação desse projeto, sob o risco de se deslizar para uma proposta ideal, porque abstraída da realidade histórica, elidindo as particulares determinações e mediações que incidem no processamento dessa especialização do trabalho coletivo” (IAMAMOTO, 2012: 44).

Retomando o debate da questão ‘*há um projeto societário no Serviço Social?*’, como refere Paulo Netto, “todo corpo profissional é um campo de tensões e de lutas. A afirmação e consolidação de um projeto profissional em seu próprio interior não suprime as divergências e contradições” (NETTO, 2006: 4-5).

No que diz respeito à situação em Portugal, a pesquisa de Inês Amaro conclui por uma diversidade de posicionamentos, entre os assistentes sociais, que vai desde os que consideram que “a existência de um projeto societário do Serviço Social é uma inevitabilidade aos que consideram que essa é uma impossibilidade”, destacando, embora, um conjunto de elementos chave que norteiam a intervenção do Serviço Social como a justiça social, a cidadania, a qualidade, a solidariedade, o bem-estar social, a democracia, a mudança, a equidade, a defesa dos direitos sociais e humanos e a articulação do micro com o macro (AMARO, 2012: 226).

1.6. Ser e agir como assistente social...

Após um itinerário em que se procurou elencar os referenciais genéricos do Serviço Social e reflectir sobre incertezas e paradoxos na construção da identidade e do projecto profissional, importa agora retomar algumas das questões suscitadas ao longo deste trabalho, por forma a centrar a discussão em torno do que será *ser e agir como assistente social*, articulando essa reflexão com o *Projecto Ético-político do Serviço Social*. Qual o nível de integração de valores pessoais e profissionais? Ou, dito de outra forma, em que medida a socialização secundária, constituída pela formação, se sobrepõe à anterior? Como os assistentes sociais olham e interagem com os destinatários da sua acção?

1.6.1. Do habitus às orientações sociais

Em primeiro lugar, e tendo por referência o *Projecto Ético-político do Serviço Social*

(NETTO, 2006: 7), retoma-se uma questão atrás levantada e pedida de empréstimo a Philip J. Osteen (2011): em que medida os valores constituintes da identidade pessoal podem interferir, ou mesmo impedir, a adoção e prática dos valores que estão no núcleo da identidade profissional dos assistentes sociais?

Os sujeitos profissionais são permeados pelas referências identitárias – existentes e, ou, tidas por ideais – e constroem e reconstróem a identidade profissional, nas suas circunstâncias, isto é, essa (re)construção identitária está dependente: i) das suas condições sociais, políticas e económicas; ii) da formação e das interacções sociais experienciadas nos contextos formativos; iii) das trajectórias e experiência pessoal; iv) das interacções sociais presentes nos contextos profissionais; e v) do seu quadro de valores e referências.

Afigura-se pertinente, nesta linha de pensamento, revisitar o conceito de *habitus* de Bourdieu, que representa um princípio explicativo dos comportamentos humanos, definido por este autor como

um sistema de disposições duráveis e transponíveis que, integrando todas as experiências passadas, funciona em cada momento como uma matriz de percepções, de apreciações e de acções, e torna possível a realização de tarefas infinitamente diferenciadas, graças a transferências analógicas de esquemas que permitem resolver os problemas de modo semelhante e graças às correcções incessantes dos resultados obtidos, dialecticamente produzidos por estes resultados (BOURDIEU, 1972: 178-179).

Trata-se, então, de um sistema de disposições decorrentes da especificidade do processo de socialização percorrido pelos actores, especificidade essa que, por sua vez, depende em boa parte da inserção social mais objectiva dos mesmos. Estas disposições são, assim, estruturadas e estruturantes, já que, por um lado, são determinadas pelas condições sociais mais estruturais presentes no processo de socialização dos actores, mas, por outro, concorrem para a determinação das práticas desses actores (CASANOVA, 1995 b).

Enquanto sistema de disposições, os *habitus* tendem a impor-se como esquemas geradores de práticas e de percepção e apreciação das práticas sociais, ambos definidores de estilos de vida particulares (CASANOVA, 1995 b).

De salientar, entre outras propriedades atribuídas ao *habitus*, a cumulatividade, resultante da inculcação e da aprendizagem, que assenta fundamentalmente na socialização primária: “a acção pedagógica primária (primeira educação) que se realiza num trabalho

pedagógico sem antecedentes (trabalho pedagógico primário) produz um *habitus* primário, característico de um grupo ou de uma classe, que está no princípio da constituição ulterior de qualquer outro *habitus*” (BOURDIEU & PASSERON, s.a.: 67). A esta, seguem-se, ou juntam-se, outras instâncias de socialização que se organizam de acordo com uma sedimentação de grau diferencial e mesmo com uma eventual estratificação das disposições no *habitus*, inerente àquele processo cumulativo:

a própria lógica da sua génese faz do *habitus* uma série cronologicamente ordenada de estruturas: uma estrutura de posição determinada especificando as estruturas de posição inferior (portanto geneticamente anteriores) e estruturando as de posição superior, por intermédio da acção estruturante que ela exerce sobre as experiências estruturadas geradoras dessas estruturas (BOURDIEU, *apud* ORTIZ, 1983: 80).

Pese, embora, a relevância teórica do *habitus*, e apesar de Bourdieu considerar que este não é imutável e que não existe apenas reprodução social, não são tratadas pelo autor as relações entre disposições e reflexividade, nem entre o *habitus* e a transformação social (CASANOVA, 2004: 3-4).

Estas limitações conduziram à busca de outras articulações, com vista à sua superação. É assim que surge a necessidade de recorrer a novas interpretações, de que se destaca o conceito operativo de *orientações sociais*, de José Luís Casanova.

Nesta abordagem, o autor sugere a utilização alternativa da noção de “*orientação*”, que tem “alguma tradição na ciência social e na sociologia e representa uma versão intelectualmente mais ampla e aberta na designação de um princípio estrutural gerador da acção centrado nos actores sociais”, ao invés da noção de “*disposição*”, que “está conceptualmente implicada com a dominância quase exclusiva do inconsciente, do automatismo na acção, e da reprodução social, carregando uma parcialidade que se considera obstaculizante da análise sociológica”. Para especificar as orientações que pretende objectivar de acordo com um modelo mais relacional, “evidenciando-se o seu enraizamento numa perspectiva praxiológica”, ou seja, com a preocupação de (re)activar a produção teórica enquanto prática social efectivamente estratégica (CASANOVA, 1995a: 69), o autor introduz a designação de “*orientações sociais*” (CASANOVA, 2004: 17).

As orientações sociais definidas enquanto “crenças sobre as condições sociais de vida, socialmente estruturadas e estruturantes de valores, representações e práticas sociais”

(CASANOVA, 2004: 5), constituirão, assim, “tanto uma resultante como uma condição das relações sociais e devem, portanto, ser compreendidas num plano analítico equivalente ao das relações sociais e não no exterior dessas relações” (CASANOVA, 2004: 17).

As orientações sociais são identificadas pelo autor como “*naturezas sociais típicas*”, na medida em que representam “traços culturais mais ou menos naturalizados, que podem funcionar como matrizes de comportamentos e ideias, e de serem duráveis mas não imutáveis em boa parte porque se desenvolvem no quadro das relações sociais” (CASANOVA, 2004: 19). Ou seja, reportadas directamente aos agentes sociais, as orientações sociais constituem, antes de mais, “representações naturalizadas sobre as condições sociais de vida, e, além de serem estruturantes de valores, representações e práticas sociais, são, também, socialmente estruturadas” (CASANOVA, 2004: 27).

As orientações sociais revelam “éticas sociais interiorizadas, o que corresponde à ideia formulada por Bourdieu de que o *habitus* é fundamentalmente um *ethos*, que tem ainda um aspecto propriamente físico (a *hexis*) e que também se revela no gosto” (CASANOVA, 2004: 23).

Avaliar a sustentação e o alcance do conceito de *orientações sociais*, para o autor, implica basicamente “esclarecer processos de formação destas orientações (a interiorização cultural da exterioridade), demonstrar tipos-ideais de orientações sociais e evidenciar a relevância de tais orientações para a estruturação de práticas e representações sociais (a exteriorização da interioridade cultural)” (CASANOVA, 2004: 31).

Na formalização do conceito, o autor estabelece duas dimensões analíticas para as orientações sociais: i) a *orientação relativa à desigualdade social*, distinguindo orientações de *inconformidade*, em que os inquiridos avaliam a desigualdade social como não sendo inevitável, e de *conformidade*, em que os inquiridos avaliam a desigualdade social como inevitável; ii) e a *orientação da acção*, distinguindo orientações *pró-activas*, em que os inquiridos fazem uma avaliação positiva da consequência social da acção dirigida por objectivos, e *não pró-activas*, em que os inquiridos afirmam descrença relativamente à consequência social desse tipo de acção (CASANOVA, 2004).

A partir dos resultados gerais da pesquisa efectuada, o autor construiu o índice de orientações sociais que resulta da composição dos indicadores de orientação relativa à desigualdade social e de orientação da acção, incluindo a modalidade correspondente às

peças que não responderam. Chega, assim, a cinco modalidades ideal-típicas que representam as orientações sociais: i) igualitária pró-activa; ii) não igualitária pró-activa; iii) igualitária não pró-activa; iv) não igualitária e não pró-activa; v) não respondentes. O autor faz depois corresponder as cinco modalidades de orientação social identificadas a naturezas sociais, sendo que as duas primeiras traduzem uma certa polarização e as três seguintes, embora apresentem algumas diferenças qualitativas entre si, correspondem a estádios intermédios entre as duas primeiras:

- a orientação da *exclusão* – correspondente aos inquiridos que não responderam às perguntas com as quais operacionalizou a orientação social – cuja estruturação está claramente associada a condições sociais caracterizadas pela extrema privação de recursos, tanto económicos como escolares, e que manifesta uma reflexividade social e um envolvimento societal residuais ou nulos;
- a orientação da *autonomia* – associada à modalidade igualitária pró-activa – em que culminam processos de autodeterminação e autonomização alargados, intensamente envolvida nas relações de poder, nas instituições e na determinação das relações sociais, e que, por isso, será a natureza social que mais requer um meio democrático para se desenvolver, ou mesmo, em última instância, para sobreviver;
- a orientação da *independência* – conexas com a modalidade não igualitária pró-activa – que demonstra uma consistência de reflexividade social e de envolvimento societal muito próxima da verificada na orientação da *autonomia*;
- a orientação da *resistência* – relacionada com a modalidade igualitária não pró-activa – que associa ao inconformismo com as desigualdades sociais a descrença na consequência social da acção dirigida por objectivos, característica que parece prolongar-se na fraca consistência da sua reflexividade social e do seu envolvimento societal;
- a orientação da *heteronomia* – articulada à modalidade não igualitária e não pró-activa – que se desenvolve em condições sociais desfavorecidas, contíguas às da orientação da *exclusão*, apresenta graus de reflexividade social e de envolvimento societal muito próximos do residual ou nulo, com um carácter intrínseco tendencialmente inactivo e conformado, articulando, pois, traços de

passividade e de heteronomia (CASANOVA, 2004: 256-258).

Tendo em conta os objectivos desta pesquisa, o contributo em análise constituiu-se como particularmente relevante, tanto mais que, sujeito já a teste empírico, dispunha de indicadores directos relativamente a cada uma das dimensões analíticas acima enunciadas.

Estes indicadores foram operacionalizados no guião da entrevista às assistentes sociais que colaboraram na pesquisa, através de duas perguntas fechadas, independentes, cada uma delas com duas opções de resposta, em alternativa e exclusivas. Assim, solicitou-se às entrevistadas que escolhessem entre duas afirmações opostas, a que melhor definia a sua maneira de ser e de pensar.

No caso da orientação relativa à desigualdade, as afirmações utilizadas foram as seguintes: “É certo que as pessoas são diferentes umas das outras. Mas é sempre possível diminuir as desigualdades sociais entre elas” (inconformidade) ou “É certo que as pessoas são diferentes umas das outras e as desigualdades sociais entre elas são inevitáveis” (conformidade).

No que diz respeito à orientação relativa à acção, as afirmações foram: “A nossa posição na sociedade depende sobretudo de termos objectivos na vida e de nos esforçarmos por os atingir” (proactividade) ou “Por mais que façamos, a nossa posição na sociedade depende sobretudo de coisas que não podemos controlar” (não proactividade).

Na abordagem inicial, as orientações sociais revelam ainda, para além de associações características com valores e representações sociais particulares, graus diferentes de reflexividade social e de participação política e cívica (CASANOVA, 2004: 263), o que torna o conceito particularmente relevante para o estudo da cidadania política e da democracia e, mais especificamente, tendo em conta os objectivos desta tese, para a leitura da assumpção da dimensão política da profissão.

Retomando a reflexão produzida em torno das questões associadas à formação como constituinte da construção identitária, tratou-se, então, de ajudar a perceber em que medida se está perante uma mera reprodução do discurso e do jargão profissional, com fraca tradução no agir quotidiano, ou perante a naturalização de orientações sociais que traduzem

valores chave⁴¹ que enformam o *Projecto Ético-político do Serviço Social*, como a ‘*igualdade e não-discriminação*’, traduzido pela orientação relativa à igualdade, ou a ‘*responsabilidade social*’, entendida simultaneamente como assistência e como *advocacy*, traduzida pela orientação relativa à acção.

Estabelecido o pano de fundo relativamente às orientações sociais e à sua importância para a estruturação de práticas e representações sociais (CASANOVA, 2004: 31), impõe-se agora analisar como é visto e descrito o destinatário da acção do Serviço Social. É disso que trata o ponto seguinte.

1.6.2. Como é visto o Outro?

A análise da questão ‘*como é visto o Outro*’ reveste-se da maior importância, numa reflexão que se pretende articulada com o *Projecto Ético-político do Serviço Social*. O designado trabalho *com o Outro* reporta-se, sobretudo, a uma abordagem *compreensiva*, no sentido epistemológico do termo, do utente, pois como Frédérique Giuliani sublinha, está sobretudo em causa uma aproximação com o “espírito de compreender melhor e apreender os problemas inéditos com os quais os utentes se encontram confrontados” (GIULIANI, 2006: 204).

Como já referido, o *Projecto Ético-político do Serviço Social* está vinculado a uma opção amplamente democrática, assente na consolidação da cidadania. Importa então equacionar: Que tipo de interacção e de relação é estabelecida com os destinatários dos serviços? Que lógica predomina? Uma lógica de *indivíduo* portador de vulnerabilidades, carências, defeitos, ou uma lógica de *cidadão*, independentemente das suas circunstâncias?

Entende-se a cidadania como uma construção histórica, cujos conteúdos não estão definidos e delimitados previamente, mas antes correspondem a uma *estratégia política* para a construção da democracia (DAGNINO, 1994). Segundo esta autora, o conceito de cidadania expressa e responde hoje a um conjunto de interesses, desejos e aspirações que não são universais, antes abrigam projectos diferentes no interior da sociedade e, simultaneamente, tentativas de esvaziamento do seu sentido original. O seu conteúdo e significado respondem à dinâmica dos conflitos reais, vividos pela sociedade, num determinado momento histórico

⁴¹ Cf. ONU 1999.

(DAGNINO, 1994: 103).

São identificadas desde logo duas dimensões que presidem à emergência dessa nova noção de cidadania: i) o facto de estar intrinsecamente ligada à experiência concreta dos movimentos sociais, cuja base fundamental assenta na luta por direitos; ii) o facto de, cumulativamente, agregar uma ênfase mais ampla na construção da democracia, ou mais do que isso, na sua extensão e aprofundamento.

Como consequência destas duas dimensões, a autora destaca um terceiro elemento fundamental nesta noção de cidadania: o facto de organizar uma estratégia de construção democrática, de transformação social, que afirma um *nexo constitutivo* entre as dimensões da cultura e da política. Neste sentido, a construção da cidadania aponta para a *construção e difusão de uma cultura democrática*.

A cultura democrática implica uma redefinição daquilo que é normalmente visto como o terreno da política e assenta fundamentalmente na necessidade de proceder a uma ampliação e aprofundamento da concepção de democracia, de modo a incluir o conjunto das práticas sociais e culturais: “uma concepção de democracia que transcende o nível institucional formal e se debruça sobre o conjunto das relações sociais” (DAGNINO, 1994).

Trata-se, então, de olhar as relações quotidianas, de proximidade – nas quais se enquadram as relações dos/as assistentes sociais com os destinatários da sua acção –, como espaços em que se reforça ou se fragiliza a democracia, através do tipo de relações estabelecidas. E precisamente porque essas relações ocorrem num palco de proximidade, na vida quotidiana, se coloca esta questão na escala da *democracia local*, constituindo um desafio, nem sempre muito consciente, para o Serviço Social e os seus agentes.

Neste processo de construção e vivência de relações sociais democráticas sublinha-se a importância daquilo que Marília Andrade designa como o *domínio da subjectividade e da subjectivação*:

o domínio da subjectividade e da subjectivação toma os assistentes sociais e os destinatários das suas acções como sujeitos de desejo e seres de cultura. São sujeitos que agem, se reconhecem e são reconhecidos nesse agir. São sujeitos singulares/colectivos portadores de identidade, memória, criatividade, vivências, trajectórias e patrimónios simbólicos e culturais (ANDRADE, 2001b: 223).

Interessa, então perceber, e parafraseando a autora, de que forma os assistentes

sociais se relacionam com os modos de pensar, de crer e saber dos destinatários da sua intervenção; como são incorporados no agir, os patrimónios simbólicos e as trajectórias dos vários sujeitos; que lugar lhes é atribuído no processo de intervenção.

1.6.3. A importância de um nome...

Os *rótulos* utilizados no contexto profissional para descrever os destinatários da acção têm incluído termos genéricos como 'utentes', 'clientes', 'beneficiários' e outros mais específicos, associados: i) ao sector de actividade, como 'pacientes', no caso de serviços de saúde; ii) a características ou à condição em que se encontram essas pessoas, como 'idoso', 'sem-abrigo', etc.. Mas termos e conceitos não são apenas palavras, eles definem e constroem identidades e relacionamentos, carregam distintas noções e diferentes dinâmicas de poder (MCLAUGHLIN, 2009: 1101; HÜBNER, 2014: 88). Assim, a escolha dos termos com que são referidos os destinatários da acção é muito importante, pois, como Catherine McDonald sublinha, “the words we use to describe those who use our services are, at one level, metaphors that indicate how we conceive them. At another level such labels operate discursively, constructing both the relationship and attendant identities of people participating in the relationships, inducing very practical and material outcomes” (MCDONALD, 2006: 115).

A linguagem utilizada rotula os indivíduos de diferentes maneiras e, ao fazê-lo, age simultaneamente como significante e como controle social externo. Como refere Richard Pugh (1996), quando se categorizam as pessoas em grupos, presume-se que as palavras representam alguma realidade objetiva e, em tais circunstâncias, corre-se o risco de reificação dos utilizadores do serviço. Assim, qualquer que seja o termo escolhido para designar os destinatários da acção, é descritivo não de uma pessoa, mas de uma forma de relação (MCLAUGHLIN, 2009: 1114), ao mesmo tempo que pode abrir espaço a mecanismos de estigmatização ou de não-estigmatização.

A importância desta questão coloca-se, desta forma, no plano da própria identidade profissional, na medida em que “a linguagem tem o poder de moldar e confirmar a identidade do Serviço Social” (HÜBNER, 2014: 96). Para esta autora, a linguagem não é apenas o meio pelo qual o Serviço Social é descrito e construído; ela é a “*pedra angular da intervenção*”, através da qual os indivíduos envolvidos comunicam (idem *ibidem*).

Em Portugal, o debate sobre a terminologia a adoptar para designar o destinatário da

acção tem sido incipiente. Constitui referência a expressão *destinatário da acção*, cunhada por Marília Andrade (2001a) e aqui utilizada, mas que não impregnou o discurso profissional. Termos e conceitos não são apenas palavras, como já explanado: constroem identidades, traduzem relações e dinâmicas de poder. Para uma profissão que se autodefine pelo reforço da emancipação e capacitação das pessoas, entende-se que a reflexão crítica sobre esta matéria, no seio do corpo profissional, se reveste da maior importância.

Estabelecido o enquadramento teórico necessário à reflexão em torno dos fundamentos do Serviço Social, importa agora deter a atenção sobre a *fala* enquanto instrumento privilegiado no exercício profissional dos/as assistentes sociais. É o que se fará no próximo capítulo.

2. A FALA COMO INSTRUMENTO NO EXERCÍCIO PROFISSIONAL

Em países ocidentais, em que a entrevista é uma prática comum, ao ponto de alguns autores, como David Silverman (1993: 19), os caracterizarem como “interview societies”, no Serviço Social, a entrevista, em muitos casos, é uma técnica dominante. É nela, também, que assenta o atendimento social, onde, mediante actos profissionais distintos, como adiante se verá, se procura trazer mudança na vida dos utentes, com vista ao seu bem-estar: “in the field of social work the institutional task of trying to bring about some kind of change in the life of a client makes the practice of interviewing essential. In social work, interviewing can even be seen as a dominant practice method (SUONINEN & JOKINEN, 2005: 470). Como estes autores também assinalam, a entrevista não é simplesmente uma questão de fazer perguntas e receber respostas, mas antes, uma busca complexa para um entendimento comum, não havendo garantia de que o resultado venha a ser satisfatório, quer do ponto de vista do profissional, quer do cliente (idem, ibidem). Trata-se, portanto, de um processo complexo em que a comunicação desempenha um papel vital.

A comunicação humana, encarada como bem social, tem sido objecto de estudo por vários autores. Na tentativa de descrever alguns dos seus princípios reguladores, Herbert Paul Grice redigiu “*Logic and Conversation*”, artigo seminal publicado em 1975, onde apresentou alguns dos conceitos basilares para a compreensão das interacções conversacionais, como o *Princípio de Cooperação* ou as *Máximas Conversacionais*. Este autor defende que as interacções conversacionais são essencialmente esforços cooperativos, em que os participantes tendem a actuar no sentido de alcançar uma meta, pelo menos parcialmente comum. O *Princípio de Cooperação*, que regula de modo implícito a comunicação linguística, promovendo a sua eficácia e racionalidade, supõe que os interactantes obedeçam ao propósito aceite e às circunstâncias dadas. Nas palavras do autor, “make your conversational contribution such as is required, at the stage at which it occurs, by the accepted purpose or direction of the talk exchange in which you are engaged” (GRICE, 1975: 45).

Este princípio foi operacionalizado, pelo autor, num conjunto de máximas e

submáximas organizadas em torno de quatro categorias:

- *quantidade* – “make your contribution as informative as is required (for the current purposes of the exchange)” – relacionada com a quantidade de informação a ser fornecida;
- *qualidade* – “try to make your contribution one that is true” – a contribuição do falante deve corresponder a informação verdadeira e este não deve dizer algo se não tiver evidência suficiente;
- *relação* – “be relevant” – o contributo deve ser relevante e ter a ver com o que está em questão no momento em que é aduzido;
- e *modo* – “be perspicuous” – a intervenção deve ser clara, evitando-se a ambiguidade, concisa e ordenada (GRICE, 1975: 45-47).

Como Adriano Rodrigues sublinha, a interação verbal é uma atividade realizada em conjunto por todos quantos nela tomam parte e não apenas pelo locutor.

É uma certa visão reificada de locutor e de alocutário que é assim posta em causa, uma vez que todos os participantes numa interação verbal são igualmente locutores e alocutários, embora possam ocupar, à vez, os lugares de locutor e de alocutário. Também não é possível considerar o lugar de alocutário como um lugar passivo, não só porque a escuta daquilo que o locutor diz é uma autêntica atividade cognitiva, mas também porque é a consideração dessa escuta que leva o locutor a formular a sua intervenção da maneira como a formula (RODRIGUES, 2013: 17).

Os estudos realizados, nos últimos anos, sobre a interação verbal, têm vindo a descobrir os complexos processos de interacção discursiva, tanto verbais, como para-verbais e extra-verbais, utilizados pelos falantes, mostrando claramente que todos os que nela tomam parte contribuem activamente para o seu desenrolar (RODRIGUES, 2013: 17).

Particularmente interessante, tendo em conta o seu valor heurístico, é a noção de *face-work*, proposta por Erving Goffman (1967) e que se traduz na atenção dada pelos falantes à salvaguarda da sua face e à do(s) seu(s) interlocutores:

the combined effect of the rule of self-respect and the rule of considerateness is that the person tends to conduct himself during an encounter so as to maintain both his own face and the face of the other participants. (...) This kind of mutual acceptance seems to be a basic structural feature of interaction, especially the interaction of face-to-face talk. (...) By

face-work I mean to designate the actions taken by a person to make whatever he is doing consistent with face. Face-work serves to counteract “incidents” – that is, events whose effective symbolic implications threaten face (GOFFMAN, 1967: 11-12).

Podem, assim, identificar-se dois tipos particulares de condicionamento a que os interlocutores obedecem: i) os condicionamentos sistémicos, que têm como finalidade assegurar a interação verbal, fazendo com que cada um dos interactantes monitorize em permanência a atenção do outro e assinale ao outro que permanece empenhado no mesmo foco de atenção ou envolvido na mesma atividade comum; e ii) os condicionamentos rituais, que preservam e mantêm os territórios próprios de cada um dos interactantes, assim como a sua estima ou imagem e que, no caso de terem sido postos em causa ou perdidos, asseguram a sua recuperação (RODRIGUES, 2013: 17). Estes últimos asseguram o *face-work*, na terminologia de Goffman (1967), que Adriano Rodrigues traduziu como figuração:

“Fazer boa figura”, “fazer má figura” ou “fazer triste figura”, “perder a face”, “dar a cara”, “vamos ver a cara que ele (ela) faz quando lhe disser” são algumas expressões populares que dão conta do valor da face nas interações verbais, das estratégias que constituem aquilo a que Goffman dá o nome de face working, noção que podemos traduzir por figuração (RODRIGUES, 2013: 24).

Em suma, a teoria goffmaniana da figuração (*face work*), sistematizada por Penelope Brown e Stephen C. Levinson (2009), dá conta de que a cortesia verbal não se limita à questão das formas de tratamento, ritualizando, pelo decoro (controlo da sua própria fachada expressiva) e pelo tacto (salvaguarda da face do outro), as interações conversacionais (BINET, 2013a: 128). Trata-se, pois, de um entendimento lato senso daquilo que os autores designam por ‘*politeness phenomena*’ e que radica no pressuposto universalmente aceite de que os indivíduos em interacção são racionais e têm face: “we wished in the first place to account for the pan-cultural interpretability of politeness phenomena, broadly defined. We argued that this interpretability derives from the universal mutual-knowledge assumptions of interacting individuals: that humans are ‘rational’ and they have ‘face’” (BROWN & LEVINSON, 2009: 283).

Os assistentes sociais, enquanto profissionais de relação que produzem serviços por meio da actividade discursiva (GRANJA, 2008: 79), têm na *fala* um importante instrumento no seu exercício profissional, já que, é através de uma prática de oralidade, que está no centro da profissão e que acompanha permanentemente o exercício profissional, que se

produzem a maioria das trocas entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção. E, na acção, ocorrem situações imprevistas, incertas ou particulares que provocam a surpresa, a perplexidade e muitas vezes a confusão (GRANJA, 2008: 80). Como afirma Edgar Morin, “a partir do momento em que um indivíduo empreende uma acção, seja ela qual for, começa a escapar às suas intenções. Esta entra num universo de interações e é finalmente o meio ambiente que a agarra num sentido que pode tornar-se contrário à intenção inicial” (MORIN, 1999: 93).

Perfilha-se que a qualidade da comunicação é fortemente influenciada pelo respeito mútuo entre os participantes no acto comunicativo, assumindo a cortesia verbal um lugar de destaque.

Como são as *falas* dos assistentes sociais com os destinatários da sua acção? Que espaço e valor é dado às narrativas dos utentes?

A forma como essas *conversas* decorrem, num atendimento social, tanto podem aprofundar desequilíbrios de poder, se, por exemplo, não for tido em devida conta o diagnóstico de necessidades/recursos/potencialidades, do ponto de vista do próprio utente, ou se os objectivos traçados não forem realistas aos seus olhos, como podem, e é isso que se deseja, suscitar uma relação de confiança, uma co-definição da acção, uma (re)construção partilhada de itinerários qualificantes.

O Serviço Social é caracterizado como uma profissão mista que integra competências do domínio do saber agir, mas também do domínio do talento. Isto porque se trata de saberes de acção e de saberes relacionais que se aplicam em situações do quotidiano das práticas profissionais (GRANJA, 2011: 431). De entre as várias características dessas práticas, elencadas por esta autora, destaca-se que se desenvolvem “em sistemas de interação, no cruzamento de relações sociais diversas, quase sempre conflituosas, marcadas pelas particularidades de uma situação relacional em que coexistem diversas subjetividades e em que se articulam o coletivo e individual, o objetivo e o subjetivo, e, por isso, se jogam emoções e sentimentos” (GRANJA, 2011: 432).

Estudar situações de interação entre os assistentes sociais e os destinatários da sua acção, a partir de material empírico recolhido *in situ*, constituiu um desafio à reflexão sobre os fenómenos constatados, de que esta dissertação procura dar conta. A *Análise Conversacional* surge, neste contexto, como um recurso metodológico privilegiado para

descrever e compreender essas situações de interacção.

2.1. Análise Conversacional: olhar de dentro e de perto as práticas profissionais

A *Análise Conversacional* consiste na análise minuciosa das interações humanas, baseada em dados naturalísticos, ou seja, dados procedentes do próprio contexto em que essas interações ocorrem, procurando descrever, analisar e compreender a fala, como uma característica básica e constitutiva da vida social humana (OSTERMANN, 2012: 33). Advém de uma vertente da Sociologia, a chamada etnometodologia, inaugurada na obra seminal de Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology*, publicada em 1967. Nas palavras do próprio autor

The following studies seek to treat practical activities, practical circumstances, and practical sociological reasoning as topics of empirical study (...). Their central recommendation is that the activities whereby members produce and manage settings of organized everyday affairs are identical with members' procedures for making those settings 'account-able' (...) observable-and-reportable, i.e. available to members as situated practices of looking-and-telling (GARFINKEL, 1967: 1).

Permitindo o acesso aos significados construídos pelos actores sobre as suas práticas, uma das principais contribuições da etnometodologia reside, pois, no fato de o investigador se valer do olhar dos participantes para entender o que estes estão a fazer. As suas interacções e o modo como tratam as suas próprias acções e as acções dos outros são, pois, o foco de análise dos etnometodólogos (SILVA, ANDRADE & OSTERMANN, 2009: 2).

Trata-se, então, de uma abordagem investigativa de orientação etnometodológica que recorre habitualmente a gravações áudio ou vídeo que são posteriormente transcritas de forma detalhada. Nessa transcrição, o analista da conversação procura observar e dar conta de todos os fenómenos ocorridos, em particular, como os interactantes organizam, momento-a-momento, a sua participação na interacção:

The central goal of conversation analytic research is the description and explication of the competences that ordinary speakers use and rely on in participating in intelligible, socially organized interaction. At its most basic, this objective is one of describing the procedures by which conversationalists produce their own behavior and understand and deal with the behavior of others (HERITAGE & ATKINSON, 1984: 1).

Para os analistas conversacionais, a atenção não se foca apenas no conteúdo do que foi dito, mas, primordialmente, na forma como as coisas foram ditas, tomando, assim, lugar de relevo aspectos como pausas, hesitações, falas interrompidas, falas sobrepostas (OSTERMANN, 2008: 246). Estes dados são depois transcritos tão detalhadamente quanto possível, recorrendo a convenções próprias, em que as próprias pausas são cronometradas.

Importa, ainda, salientar que, segundo Michel Binet,

a grelha observacional que a análise da conversação e o seu sistema articulado de conceitos permitem operacionalizar é dotada de um poder descritivo e analítico que habilita o investigador a estudar minuciosa e intensivamente um dado evento interaccional encarado na sua singularidade. Este poder de descrição intensiva confere à análise da conversação um valor heurístico elevado na perspectiva de uma etnografia interessada em ‘descrições densas’ de práticas e comportamentos que constituem chaves para uma compreensão de dentro (intracultural e intrasituacional) das culturas humanas consideradas na sua diversidade, de acordo com uma perspectiva *emic* (BINET, 2013a: 146).

Releva-se a *perspectiva émica*⁴² desta análise, ou seja, trata-se de uma análise das interacções pautada pela “perspectiva de como os participantes demonstram entre si a sua compreensão do que está acontecendo” e não por uma “visão exterior, omnisciente” (HUTCHBY & WOOFITT, 2001: 15).

Salienta-se que, nesta abordagem, se estuda a fala propriamente dita, não os pensamentos, intenções, emoções, crenças ou experiências de vida, assumidos como subjacentes à fala e a serem expressos por meio dela (OSTERMANN, 2012: 33).

No sentido de ajudar a situar esta abordagem, procede-se em seguida a uma breve retrospectiva. Fornecem-se, depois, algumas notas da aplicação desta abordagem investigativa na área do Serviço Social.

⁴² O termo ‘*emic*’ foi cunhado, em 1954, pelo teórico linguístico Kenneth Pike que expandiu o respectivo uso no seu livro *“Language in Relation to a Unified Theory of the Structure of Human Behavior”* (1967). Deriva do termo ‘fonémico’, e, aplicado ao estudo do comportamento humano, o ‘ponto de vista émico’ resulta de estudar o comportamento a partir de dentro do sistema (OLIVE, 2014: 3).

2.1.1. A Análise Conversacional: breve retrospectiva

A *Análise Conversacional* foi fundada, segundo Michel Binet, pelo sociólogo americano Harvey Sacks, apontando a tese de doutoramento⁴³ deste autor, como marco para datar o surgimento da AC, inscrevendo-a numa filiação direta às obras de dois sociólogos da geração anterior: Erving Goffman e Harold Garfinkel (BINET, 2013b: 75).

Este autor aponta, ainda, como documentos fundadores, as aulas de Harvey Sacks sobre as interações conversacionais⁴⁴, transcritas e publicadas⁴⁵, a seguir à sua morte, por iniciativa de David Sudnow, Gail Jefferson e Emanuel Schegloff, seus colegas de turma e de investigação, e dois artigos elaborados por Sacks, em coautoria com Schegloff e Jefferson. O primeiro destes artigos⁴⁶ incide sobre a gestão metódica da alternância de vez pelos falantes e o segundo⁴⁷ sobre a gestão metódica da sinalização e correção de ‘erros’ na conversação, a cargo dos próprios interactantes (BINET, 2013b: 75-76).

Emanuel Schegloff⁴⁸ é apresentado como a referência máxima para o estudo das interações conversacionais, na dimensão considerada mais fundamental pelos analistas da conversação: a sua *organização sequencial*, baseada em *pares adjacentes* de valores accionais definidos (BINET, 2013b: 76). Harvey Sacks foi o primeiro estudioso a “atentar para este modo de organização que constitui a fala-em-interação e que é uma característica universal da conversa mundana” (SILVA, ANDRADE & OSTERMANN, 2009: 6).

A noção de *organização sequencial*, ou *sequencialidade*, das interações conversacionais, de forma sucinta, diz respeito a que, quando uma pessoa fala, ela está a

⁴³ A tese, intitulada *The Search for Help: No One to Turn To* (Sacks, 1966), defendida em 1966, na Universidade de California (Berkeley), tem por base empírica um *corpus* de gravações de chamadas para uma linha telefónica de prevenção do suicídio.

⁴⁴ Leccionadas nas Universidades da Califórnia de Los Angeles (UCLA) e de Irvine (UCI), ao longo dos anos 1964-1972.

⁴⁵ Sacks, H. (1992). *Lectures on Conversation (Vol. 1 e 2)*. Oxford: Blackwell.

⁴⁶ Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50 (4), 696-735. Reeditado em português do Brasil: Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (2003). Sistemática elementar para a organização da tomada de turnos para a conversa. *Veredas (UFJF)*, 7(1-2), 9-73.

⁴⁷ Sacks, H., Schegloff, E., & Jefferson, G. (1977). The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation. *Language*, 53 (2), 361-382.

⁴⁸ Autor do livro *Sequence Organization in Interaction - A Primer In Conversation Analysis I*.

levar em consideração o que foi dito anteriormente por outra pessoa. Intrínseca a essa noção, subjaz um conjunto de três ideias chave: i) os participantes estão sempre a evidenciar uns para os outros a inteligibilidade da interação; ii) o que se diz, em cada turno de fala, tem “uma configuração sequencial e não são elementos estanques que têm o mesmo valor e que realizam as mesmas acções onde quer que sejam produzidos” (LODER, SALIMEN & MÜLLER, 2008: 42); e iii) os participantes alternam, entre si, os papéis de falante e de ouvinte (SILVA, ANDRADE & OSTERMANN, 2009: 6-7). Uma análise da organização sequencial das interações conversacionais permite, assim, observar o modo como, momento a momento, os interactantes usam a fala e mobilizam recursos linguísticos e comunicacionais. Quanto à noção de *par adjacente*, está associada à ideia de que o que é dito num turno de fala, por um participante, antecipa e limita as acções a produzir pelo seu interlocutor, no turno de fala seguinte (SILVA, ANDRADE & OSTERMANN, 2009: 8). Assim, quando um dos participantes faz um convite a outro, abrem-se, e limitam-se, como acções relevantes, para o próximo turno, a aceitação ou a recusa ao convite. Podem, ainda, identificar-se outros exemplos, como as situações de saudação/saudação, pergunta/resposta, avaliação/ /concordância-discordância da avaliação, oferta/ aceitação-rejeição da oferta, etc.. Os *pares adjacentes* podem estar sujeitos a expansões (BINET, 2013b: 76). Retomando o exemplo do convite acima apontado, verifica-se uma expansão do par adjacente quando o *interactante convidado* faz perguntas, acerca de dia, hora, local, etc., antes de aceitar ou recusar o mesmo, introduzindo, assim, mais turnos de fala, entre a primeira e a segunda parte do *par adjacente* (SILVA, ANDRADE & OSTERMANN, 2009: 8).

São ainda referências importantes os trabalhos de Gail Jefferson que se dedicou ao aperfeiçoamento das convenções de transcrição⁴⁹ e à análise de sequências multiturnos, como, por exemplo, as macrosequências organizadas em torno da exposição de problemas⁵⁰ (BINET, 2013b: 77).

Este pequeno núcleo de colaboradores directos, formado em torno de Harvey Sacks,

⁴⁹ Ver bibliografia: JEFFERSON, G. (2004).

⁵⁰ Jefferson, G., & Lee, J. R. E. (1992). The rejection of advice: managing the problematic convergence of a “troubles-telling” and a “service encounter”. In P. Drew & J. Heritage (Eds.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* (pp. 521–548). Cambridge: Cambridge University Press.

acabou por se expandir e por se tornar numa corrente de investigação de âmbito internacional, empenhada em constituir *corpora* de gravações ou de filmagens, que potenciam a análise detalhada da fala-em-interação (*talk-in-interaction*), numa multiplicidade de quadros (BINET, 2013b: 77).

Ainda segundo Michel Binet, neste momento, os analistas da conversação, independentemente da sua formação de base, integram uma comunidade investigativa “fortemente unificada por uma mesma linguagem científica, em torno de um projeto científico preciso: estudar as interações conversacionais enquanto nicho ecológico natural da linguagem, palco de (re)produção performativa e continuada da cultura e infra-estrutura procedimental das macro-estruturas e instituições da vida social” (BINET, 2013b: 77-78)⁵¹.

2.1.2. Aplicação da Análise Conversacional na área do Serviço Social

A multiplicidade de quadros interacionais, acima referida, abrange também o Serviço Social. Michel Binet reporta como primeiro trabalho nesta área, a tese de doutoramento de Don H. Zimmerman, sociólogo que se reivindica da etnometodologia, defendida em 1966, que tem por base empírica uma pesquisa de terreno numa agência de assistência social: *Paper Work and People Work: A Study of a Public Assistance Agency* (BINET, 2013b: 78).

Ainda segundo este autor, regista-se um movimento de pesquisas cada vez mais vocacionadas para integrar os contributos da etnometodologia e da análise conversacional, trajetória liderada na Europa do Norte pelo Grupo DANASWAC⁵², cuja produção científica contempla um número crescente de publicações, incidindo sobre interações entre utentes e

⁵¹ Reportando-se a Schegloff, E. (2006). Interaction: The infrastructure for social institutions, the natural ecological niche for language, and the arena in which culture is enacted. In Nicholas J. Enfield & S. C. Levinson (Eds.), *Roots of Human Sociality: Culture, cognition and interaction* (pp. 70–96). London: Berg.

⁵² *Discourse and Narrative Approaches to Social Work and Counselling*. Este Grupo, cuja cooperação remonta ao Symposium “*Constructing Social Work Practices*” que teve lugar na Universidade de Tampere, em 1997, integra membros de nove países europeus (Bélgica, Dinamarca, Finlândia, Alemanha, Grã Bretanha, Holanda, Noruega, Suécia e Eslovénia) (Cf. sítio da Universidade de Gutemburgo <http://www.ips.gu.se/english/cooperation/networks/danaswac/>, consultado em 17/9/2013).

interventores sociais⁵³. Em França, a análise conversacional é introduzida na investigação em Serviço Social sob a égide da etnografia e em estreita articulação com a análise *goffmaniana* dos quadros interaccionais⁵⁴, no âmbito de um conjunto de estudos que incidem sobre a intervenção emergencial junto da população sem-abrigo, da iniciativa do *Observatoire du Samusocial de Paris*⁵⁵ (BINET, 2013b: 78).

De forma convergente, em Portugal, a partir de 2007, é implementado o Projeto ACASS do qual se dará conta adiante.

Situada a importância da fala como instrumento, na prática quotidiana dos/as assistentes sociais, e da Análise Conversacional (AC), enquanto recurso metodológico privilegiado para estudar situações de interacção entre estes profissionais e os destinatários da sua acção, impõe-se, agora, dar conta da configuração do referencial de análise que orientou a pesquisa empírica. É disso que trata o próximo capítulo.

⁵³ Reportando-se a: i) Nijnatten (van), C. (2005). Transforming family positions: a conversational analysis of a family social work case. *Child and Family Social Work*, 10, 159–167; ii) e a Suoninen, E., & Jokinen, A. (2005) (*vide* Bibliografia desta tese).

⁵⁴ Goffman, E. (1974). *Frame Analysis - An Essay on the Organization of Experience*. Boston, Massachusetts: Northeastern University Press.

⁵⁵ Reportando-se a: i) Gardella, É., Le Méner, E., & Mondémé, C. (2006). *Les funambules du tact: Une analyse des cadres de travail des équipes mobiles d'aide du Samusocial de Paris*. Paris: Observatoire du Samusocial de Paris; ii) Breviglieri, M. (2008). Le «corps empêché» de l'usager (mutisme, fébrilité, épuisement): Aux limites d'une politique du consentement informé dans le travail social. In J.-P. Payet, F. Giuliani, & D. Laforgue (Eds.), *La voix des acteurs faibles: de l'indignité à la reconnaissance* (pp. 215–229). Rennes: Presses universitaires de Rennes ; iii) Cefai, D., & Gardella, É. (2011). *L'urgence sociale en action: Ethnographie du Samusocial de Paris*. Paris: La Découverte.

3. DO PROJECTO PROFISSIONAL À PRÁTICA QUOTIDIANA: CONFIGURAÇÃO DO REFERENCIAL DE ANÁLISE

Após a discussão de questões teóricas centrais em torno dos referenciais genéricos do Serviço Social, da construção da identidade profissional, da identificação da estrutura base do projecto ético-político, bem como das questões associadas à interiorização e naturalização dos valores que lhe dão alicerce, importa agora articular as dimensões desse projecto com o discurso e as práticas dos assistentes sociais, nomeadamente em contexto de atendimento social, por forma a analisar as práticas profissionais observadas.

Trata-se, essencialmente, de procurar novas conexões entre contributos teóricos e de *ir desenhando* um quadro de análise que permita guiar a exploração da realidade observada, interrogando-a de forma flexível e dinâmica. Como refere José Machado Pais, na aplicação de métodos qualitativos “os desenhos de investigação são emergentes e em cascata, uma vez que se vão elaborando à medida que a investigação avança” (PAIS, 2002: 152).

Utilizando uma *nova lente* para a leitura da realidade social, parafraseando Clara Cruz Santos, visou-se encontrar algo novo, que permita olhar para o Serviço Social de forma inovadora, face aos trabalhos realizados anteriormente (SANTOS, s.a.: 60), e dar corpo a questões que têm acompanhado um já longo itinerário profissional reflexivo, numa postura indagadora e interpelante.

Como já referido, pretendeu-se, com esta pesquisa, questionar os desafios colocados aos Assistentes Sociais, no seu quotidiano, nomeadamente em contexto de atendimento social. Mas, e o que é o quotidiano?

O quotidiano – costuma dizer-se – é o que se passa todos os dias. Mas também se costuma dizer que no quotidiano nada se passa que fuja à ordem da rotina e da monotonia. Então o quotidiano seria o que no dia-a-dia se passa quando nada se parece passar. Mas só interrogando as modalidades através das quais se passa o quotidiano – modalidades que caracterizam ou representam a vida passante do quotidiano – nos damos conta de que é nos aspectos frívolos e anódinos da vida social, no ‘nada de novo’ do quotidiano, que encontramos condições e possibilidades de resistência que alimentam a sua própria rotura (PAIS, 1993: 108).

Então se, como nos sugere Machado Pais, o quotidiano é o que se passa quando nada se passa “numa transitoriedade que não deixa grandes marcas de visibilidade” (PAIS, 1993: 108), impõe-se observar o quotidiano, perscrutando as suas rotas. Pretende-se, então, mais especificamente:

- a. analisar como os profissionais respondem aos desafios do seu quotidiano, em articulação com os valores, princípios éticos e deontológicos preconizados pelos próprios, bem como com o seu discurso sobre identidade e projecto profissional;
- b. avaliar em que medida os discursos e as práticas dos profissionais ditos ‘de terreno’ se aproximam ou se afastam do *Projecto Ético-político do Serviço Social*.

Nesse sentido, a pesquisa empírica foi orientada em torno de dois eixos, traduzidos em *corpora* que integram dois tipos de dados específicos: i) registos áudio de setenta e quatro atendimentos sociais⁵⁶ e de duas recusas de autorização para gravar; ii) registos áudio de entrevistas às seis assistentes sociais participantes no estudo.

Antes de prosseguir, impõem-se algumas notas, relativamente às preocupações de natureza ética que pautaram todo este processo. Num quadro investigativo, em que pessoas concretas – assistentes sociais e seus utentes – ocuparam um lugar central na construção do conhecimento, a confiança é um factor decisivo. Essa base, ou pacto de confiança, constituiu-se, simultaneamente, como uma âncora e um farol, na medida em que, se por um lado, suporta o processo, por outro, alerta para os perigos de uma *costa rochosa*. A confiança pressupõe responsabilidade, e a investigadora, como timoneira do processo, tem de estar alerta e “*proteger quem se confiou*” (MÁXIMO-ESTEVEZ, 2008: 107).

Estas preocupações ganham particular relevo se tido em conta o carácter de incidência territorial da pesquisa. Sendo certo que se acautelou o anonimato dos intervenientes⁵⁷, não é menos certo, no que diz respeito às assistentes sociais que

⁵⁶ Devido a problemas no computador onde o *corpus* esteve inicialmente alojado, perderam-se alguns ficheiros áudio, vários já transcritos. Assim, para a presente investigação, dispõe-se também da transcrição integral de um atendimento (AS3.A75), cuja gravação se perdeu.

⁵⁷ Esta anonimização procedeu-se através de três estratégias distintas, que consistiram: i) na substituição da segunda letra e seguintes por ‘x’, no nome dos utentes (Lxxxx, por ex.); ii) na

colaboraram na pesquisa, pelo interconhecimento dos actores locais, que esse anonimato corre o risco de, nalgumas situações, ser mais simbólico do que real.

Nestes processos, o investigador vê esse sentimento de responsabilidade, guardião da confiança, transformar-se “num sentimento de inquietude no momento de tornar públicas as finalidades privadas das confidências recolhidas através de uma relação de confiança, cuja existência só é possível numa relação a dois” (BOURDIEU, 1993: 9). Este sentimento de inquietude desvelou alguns dilemas éticos que, no limite, se procurou dirimir pela máxima: “numa investigação, primeiro está o sujeito, depois o estudo e no fim o investigador” (MÁXIMO-ESTEVEZ, 2008: 107)⁵⁸.

Fechando estas notas, quais as opções metodológicas que orientaram esta pesquisa? Por forma a servir melhor os diferentes tipos de dados, optou-se por uma abordagem multimétodo. Conforme refere Jan Fook, o processo de criação do conhecimento pode implicar a necessidade de incorporar perspectivas diferentes, que podem ser mais fielmente representadas e compreendidas através da utilização de métodos diversos (FOOK, 2003b: 128). Também Deborah Padgett alerta para alguns riscos, relativamente às pesquisas baseadas exclusivamente em entrevistas, sugerindo que “confining a study to one source of data deprives it of the broader interpretive power that comes from observation”. Segundo esta autora, os investigadores apostados na realização de estudos qualitativos em Serviço Social devem encontrar forma de entrar no mundo dos participantes, de forma naturalística (PADGETT, 2008: 81).

Em seguida, serão apresentados os *corpora*, as opções metodológicas seguidas relativamente a cada um deles e os desafios levantados ao longo do processo.

3.1. O *corpus* ACASS

O denominado *corpus* ACASS é resultado do Projecto de Investigação “*O Interagir Comunicacional na Intervenção Social. Análise da Conversação Aplicada ao Serviço*

atribuição de um número, às assistentes sociais (AS2, por ex.); iii) na supressão de toda e qualquer referência a lugares e instituições, optando-se por uma menção entre chavetas que permita perceber o tipo de informação omitida, como {instituição}, ou {localidade}, por exemplo.

⁵⁸ Apoiada em citações de vários autores: Fontana, A. e Frey, J. (1998); Denzin, N. (1989); Punch, M. (1998).

Social” (ACASS), cuja primeira fase decorreu entre 2007 e 2010, e se desenvolveu, em termos metodológicos, segundo o que Jean Bartunek e Meryl Louis (1996) designam como *Insider/Outsider Team Research* e que Michel Binet cunhou como *investigação I/O* (BINET, 2013a)⁵⁹.

3.1.1. Da investigação I/O...

A *investigação I/O* explora e operacionaliza, pelo trabalho em equipa, a co-participação de investigadores de fora (*outsiders*) e profissionais de dentro (*insiders*), em estudos intensivos das práticas profissionais observáveis *in situ*, nos locais de trabalho onde emergem e se organizam (BINET & SOUSA, 2011: 63).

Este método de investigação co-participativo apresenta muitas afinidades com a abordagem etnometodológica já que regista, por observação ‘naturalista’, práticas profissionais não provocadas, ou modificadas, para efeitos de estudo (BINET & SOUSA, 2011: 65). Trata-se, então, de um método filiado na metodologia qualitativa de base etnográfica, que incentiva o envolvimento dos profissionais (*insiders*) “na geração de saberes sobre as suas próprias actividades” (BARTUNEK & LOUIS, 1996: 16), mediante a sua integração numa equipa de investigação.

Bartunek e Louis (1996), com vista a um levantamento, o mais completo possível, das múltiplas oportunidades e formas de co-participação entre *outsiders* e *insiders* interessados em trabalhar em equipa, conceberam um processo de investigação em dez etapas.

⁵⁹ A expressão *investigação I/O* já vinha sendo utilizada pelo autor há algum tempo, na sequência da preparação da sua tese de doutoramento (BINET, 2013a), nomeadamente em artigo assinado em co-autoria com a autora desta tese (BINET & SOUSA, 2011).

Quadro 3.1. – Etapas do Método de Investigação I/O

1. Constituição da Equipa de <i>Investigação I/O</i> : Quem escolhe quem ?
2. Relações de trabalho
3. Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?
4. Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como?
5. Recolha(s) de dados
6. Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados
7. Relatórios e Resultados
8. Acções e Aplicações locais
9. Produção académica
10. Disseminação

Fonte: BARTUNEK & LOUIS (1996: 25), adaptado por BINET & SOUSA (2011: 70)

Salienta-se que, conforme alertam Bartunek e Louis, estas etapas, didácticas, pretendem ordenar o texto da exposição, mais do que estruturar linearmente os processos investigativos (BARTUNEK & LOUIS, 1996: 23), o que seria, aliás, incompatível com a lógica da descoberta que orienta heurísticamente a investigação qualitativa (PAIS, 2002: 19).

Os conceitos de *insider* e de *outsider* são dotados de um valor relativo: é relativamente a um actor ou conjunto de actores precisamente definidos que cada um se define, a cada momento, como *outsider* ou *insider*, perante o universo em estudo (BINET & SOUSA, 2011: 71). Também os graus e formas de participação de cada um pode comportar papeis diferenciados e complementares (BINET & SOUSA, 2011: 74). Numa lógica de processo em curso, estes podem ser revistos e ajustados, numa base negociada.

Em suma, se a pesquisa corre bem, as identidades de *outsider* e de *insider* são definições correlativas, plurais e dinâmicas, renegociadas no curso de um processo investigativo, no termo do qual, mediante uma interculturação voluntária, os investigadores adquirem saberes e competências dos profissionais, e reciprocamente (BINET & SOUSA, 2011: 74). Assente num desenho *bottom-up*, a *investigação I/O* dá o primado aos saberes locais: derivados da prática, validados na prática.

A *investigação I/O* leva à desconstrução dos papéis assimétricos de formadores e de formandos, abrindo espaços de trabalho animados por uma lógica de ‘inter-formação’, de entrecruzamento de *saberes de dentro* e de *saberes de fora*, que constituem momentos que

são indissociavelmente formativos e investigativos (BINET & SOUSA, 2011: 80). Reportando Bartunek & Louis, “we believe that one of the best ways to bring insiders' perspectives to a research project is to have them work as team members, as co-inquirers with outside researchers throughout the research process” (1996: 4).

Depois de apresentado, embora sucintamente, o método de *investigação I/O*, importa, agora dar nota das circunstâncias e dos desafios colocados

3.1.2. ... à implementação do Projecto ACASS

O Projecto ACASS foi concebido por Michel Binet⁶⁰. A autora desta tese, ao tempo coordenadora⁶¹ do Núcleo Executivo do CLASS⁶², ao tomar conhecimento das diligências, mais ou menos infrutíferas, deste investigador, para abertura de terrenos, e anteendo o alcance potencial da aplicação da análise conversacional no domínio do Serviço Social, começou por ter um papel mediador, lançando o desafio ao CLASS, no sentido de se assumir como parceiro activo na referida abertura de terrenos. Esse papel inicial foi sendo sucessivamente ampliado, o que aliás se enquadra nas dinâmicas da *investigação I/O* e veio a traduzir-se, por exemplo, na co-autoria de artigo científico, já aqui convocado, e na participação conjunta no II Congresso Internacional de Serviço Social, promovido pelo ISSSL-UL, em 24 e 25 de Novembro de 2011.

O Projecto foi, assim, promovido em colaboração com o CLASS. De salientar que, tendo em conta a conciliação de objectivos do referido investigador e do CLASS⁶³, o projecto foi divulgado ao conjunto de parceiros da Rede Social do Concelho e, embora inicialmente vocacionado para a análise da conversação aplicada ao Serviço Social, acabou por contar com a participação de profissionais de diversas formações.

⁶⁰ Ao tempo, docente do ISSSL e Investigador, integrado em duas unidades de investigação: i) Grupo de Investigação sobre a Interação Discursiva do Centro de Linguística da Universidade Nova de Lisboa (GIID-CLUNL); e ii) Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS).

⁶¹ Em regime de acumulação de funções, era também docente do ISSSL e membro do Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS).

⁶² Estrutura de parceria, de âmbito concelhio, constituída no âmbito do Programa Rede Social.

⁶³ A participação do CLASS neste Projecto enquadrava-se no ‘Eixo 2 – Expansão, Desenvolvimento e Qualificação da Rede de Serviços e Equipamentos; Objectivo Estratégico 4 – Qualificar os serviços e diversificá-los, favorecendo o acesso aos direitos’, do seu PDS (CLASS, 2005).

O Projecto, nesta primeira fase, contou com a colaboração efectiva de 12 profissionais, entre os quais, assistentes sociais (7), educadores sociais (1), enfermeiros (2) e psicólogos (2), de várias instituições e serviços da Rede Social do Concelho de Sintra, que co-participaram na constituição de um *corpus* de gravações de mais de 50 horas de atendimentos.

Tratou-se, então, de observar as práticas dos profissionais nas suas interacções com os utentes, a partir do contexto natural em que as mesmas ocorreram, o que só é possível com: i) a adesão dos profissionais; ii) a autorização das instituições envolvidas; iii) e o consentimento informado dos utentes.

De seguida, descreve-se, de forma sucinta, e com recurso à definição de etapas da *investigação I/O* proposta por Bartunek & Louis (1996), acima reportada, o itinerário do projecto e enunciam-se as questões mais relevantes, à luz dos objectivos desta pesquisa.

Momento chave, na primeira etapa – *Constituição da Equipa de Investigação I/O: Quem escolhe quem?* –, foi a realização do Fórum “*O Interagir Comunicacional na Intervenção Social*”, em 2 de Maio de 2007, com o objectivo de “proceder a uma primeira abordagem acerca da importância da Análise Conversacional, enquanto recurso capaz de potenciar a eficiência dos profissionais que prestam serviços agindo e interagindo comunicacionalmente com os utentes, e lançar o desafio no sentido do desenvolvimento, no Concelho, de um Projecto de Investigação Participativa nesta área” (CLASS, 2007).

Tratou-se, essencialmente de captar candidatos a *insiders* esperando, da parte destes, as necessárias disponibilidade e motivação, abertura à inovação e a novos olhares sobre o seu universo laboral (BINET & SOUSA, 2011: 71). Ou, por outras palavras, a sua disponibilidade e motivação para a (re)construção de saberes a partir da observação e análise de seus actos profissionais, gravados pelos próprios, *in situ*.

Na sequência deste evento e da obtenção das necessárias autorizações por parte das respectivas instituições, foi constituída uma *rede de co-investigadoras*, composta por cerca de 20 *insiders*, o que constituiu uma quebra de cerca de 30% entre a manifestação de interesse inicial de profissionais participantes no Fórum de lançamento do Projecto e as autorizações institucionais recebidas.

Vicissitudes de vária ordem levaram a que apenas 12 profissionais tenham colaborado na recolha de dados, no período em causa, como já referido.

Em paralelo, constituía-se a *equipa de outsiders*: formação de transcritores e de analistas da conversação⁶⁴.

A segunda etapa – *relações de trabalho* – foi uma das que mais se estendeu, ao longo de todo o processo. Tratou-se de (re)construir relações de trabalho, na base do respeito mútuo, pautadas pela transparência e fundadas na comunicação ‘intercultural’ dos diversos discursos científicos em presença.

Foi levada em conta a necessidade de uma contratualização das relações no seio da equipa, a qual passou por uma definição clara, mas negociável, dos graus e formas de participação de cada um, numa cadeia operatória que não assentando necessariamente numa igual participação de todos, podia comportar papéis diferenciados e complementares, passíveis de revisão ao longo do processo (BINET & SOUSA, 2011: 74).

Releva-se a importância dada aos aspectos associados à ética da investigação, nomeadamente: i) o pedido de consentimento informado do utente, prévio ao atendimento; ii) a garantia de anonimização dos dados quer do utente, quer do profissional.

Registando-se um forte investimento por parte das *co-investigadoras, insiders* na terminologia *I/O*, nomeadamente a nível da sua exposição, enquanto pessoas e profissionais, grandes foram também as expectativas de retorno, nomeadamente a nível personalizado. Corresponder a estas expectativas foi um dos aspectos menos conseguidos em todo este processo, o que será retomado mais adiante.

A terceira etapa – *Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?* – apresenta-se, de alguma forma, como uma *injunção paradoxal*: se, por um lado, a *investigação I/O*, como método indutivo, assenta numa lógica de descoberta progressiva, em que os interesses de pesquisa e saberes emergem da análise dos dados, mais do que de um trabalho de planeamento anterior às primeiras observações de terreno, por outro, para efeitos de abertura destes mesmos terrenos e de dinamização da equipa de *insiders*, é necessário intencionalizar o projecto de investigação, com referência a objectos de estudo predefinidos (BINET & SOUSA, 2011: 75).

⁶⁴ CLISSIS e GIID-CLUNL. Destaca-se, no âmbito deste último, o grupo de investigação liderado por Adriano Rodrigues (sociólogo e orientador de tese de doutoramento de Michel Binet), que incluía também três linguistas interaccionais.

Recorda-se que as etapas que servem de guia a esta exposição pretendem mais ordenar o texto da exposição, do que estruturar uma linha temporal do processo investigativo (BINET & SOUSA, 2011: 70). Assim é que, a resposta à questão “*Problemáticas e Questionamentos: o que se procura saber?*”, que dá nome a esta etapa, foi essencialmente respondida através do texto de apresentação do Projecto (BINET, 2007), distribuído aos participantes, no Fórum acima referido. Trata-se de um texto introdutório, baseado em contributos do etnógrafo da comunicação e sociolinguista interaccionista John Gumperz⁶⁵, entre outros autores, em que se procede a uma predefinição do objecto de estudo do Projecto, “mediante os conceitos de ‘índices e convenções de contextualização’ e de ‘competência e flexibilidade comunicativas’, potenciadores de uma problematização da fala-em-interacção como competência técnica” (BINET, 2013a: 170)⁶⁶.

Os fenómenos abrangidos pelo campo de estudo assim definido foram listados e discutidos no Fórum referido, traduzindo “um conjunto de tarefas e actividades conversacionais que permitem aos participantes enquadrar e monitorizar os objectivos e o desenrolar da sua interacção” (BINET, 2007: 8).

A quarta etapa – *O Planeamento e preparação da Inquirição: que dados e como?* – assentou num forte envolvimento da equipa de *co-investigadoras*. Dado o objecto de estudo em causa, *o interagir comunicacional na intervenção social*, o plano de inquirição do Projecto ACASS assentou em observações *in situ*, focalizadas nos atendimentos realizados nas instituições/serviços dos *insiders*, com recurso a uma técnica auxiliar de registo principal: gravações áudio.

De salientar, que os registos áudio de atendimentos e visitas domiciliárias foram efectuados, no decurso dos mesmos, pelos próprios profissionais, tendo-lhes sido solicitada a obtenção prévia do consentimento informado, por parte dos utentes, mediante o seguinte protocolo:

- i) ligar o gravador antes do atendimento iniciar;

⁶⁵ Gumperz, J., 1989. *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris: Minuit.

⁶⁶ Reportando-se também a Sturdy, A. & Fleming, P., 2003. Talk as Technique – A Critique of the Words and Deeds Distinction in the Diffusion of Customer Service Cultures in Call Centres. *Journal of Management Studies*, 40 (4), pp.753–773.

- ii) informar brevemente o utente da gravação em curso e dos seus objectivos (na perspectiva do utente: aprofundar a qualidade do atendimento), garantindo o total anonimato;
- iii) solicitar o seu consentimento (caso o utente não autorize, desligar imediatamente o gravador).

Cada profissional teve plena autonomia e um controlo total sobre o processo de recolha de dados, ligando e desligando o gravador de acordo com os seus próprios critérios. O profissional poderia, inclusive, apagar retrospectivamente todas as sequências que julgasse não vocacionadas para análise fora da situação do atendimento.

Foi definido, de forma concertada mediante reuniões de trabalho, um plano de inquirição próprio a cada instituição/serviço participante no estudo, tendo o NE do CLASS assegurado a rotação dos gravadores⁶⁷. Salienta-se que, ao nível do planeamento, houve necessidade de proceder a vários ajustes, indo ao encontro das disponibilidades dos profissionais envolvidos, tendo mesmo havido casos em que, após várias semanas na posse de gravador, não procederam a qualquer registo.

Assim, o planeamento da inquirição, tendo em conta os objectivos da pesquisa e as circunstâncias dadas, assentou muito mais na definição de dias de gravação por cada técnico, do que em função da tipologia das situações, até porque, em casos de primeira vez, tal não seria possível. Trata-se, por conseguinte, não de um *corpus* de casos recolhidos mediante técnicas de amostragem, mas de um *corpus oportunístico* e, como tal, não é nem pretende ser tratado como uma amostra probabilística (BINET, 2013a: 180).

A quinta etapa – *Recolha(s) de dados* – ficou, como já referido, a cargo das *co-investigadoras*, que deveriam proceder de acordo com o protocolo definido na etapa anterior. Ao NE do CLASS coube assegurar o circuito de recolha e substituição dos cartões de memória, numa articulação estreita ente *insiders* e *outsiders*.

Para além da gravação dos atendimentos e visitas domiciliárias, conforme protocolo acima explicitado, foi ainda solicitado, às *co-investigadoras*, o preenchimento de uma *Ficha*

⁶⁷ Inicialmente, foram mobilizados recursos locais e dos próprios *insiders* que se traduziu num *corpus* de 33 horas de gravações analógicas. Posteriormente, o CLUNL, reconhecendo o interesse da pesquisa em curso, adquiriu e afectou ao Projecto cinco Gravadores Digitais Zoom H2.

de Registo de cada atendimento gravado (metadados).

A sexta etapa – *Análise(s) e Interpretação(ões) dos dados* – corresponde ao âmago da actividade científica e, na lógica da *investigação I/O*, nela deve ser fomentada a participação dos *insiders*, no interesse de uma pesquisa que permita aos profissionais fazerem ouvir a sua voz, co-pilotando análises conducentes a resultados susceptíveis de aplicação relevante (BINET & SOUSA, 2011: 80) no seu quotidiano.

Ainda assim, esta etapa constituiu-se como um domínio, quase exclusivo, dos *investigadores de fora*. No período em causa, foram promovidos apenas dois momentos de partilha:

- Jornada de Estudo “*O Interagir Comunicacional na Intervenção Social – Investigação Participante: Metodologias e Resultados Parcelares*”, da qual fez parte o Workshop “*A Acção Social em micro-análise no Concelho de Sintra. Estudo de casos*” (tarde), destinado exclusivamente a *outsiders* e *insiders* do Projecto (6 de Junho de 2008);
- II Jornadas de Estudo “*O Interagir Comunicacional na Intervenção Social – Gravar, Transcrever e Analisar a Acção Social*”, onde, no período da tarde, se deu continuidade ao Workshop acima mencionado (4 de Março de 2009).

Relevando-se a importância destes eventos, o tempo reservado ao encontro de *insiders* e *outsiders*, em torno de trechos de transcrição de atendimentos gravados no decurso do Projecto, foi excessivamente curto. Neste ponto, o Projecto ACASS não tirou o máximo proveito do potencial associado a esta etapa, o que condicionou a sua plena reapropriação pelos profissionais que nele participaram (BINET & SOUSA, 2011: 80).

Pode afirmar-se que a sétima etapa – *Relatórios e Resultados* – ainda não ocorreu, uma vez que o trabalho científico gerado ao abrigo do Projecto ACASS não deu lugar à elaboração de Relatório(s).

Salienta-se que os relatórios de *investigação I/O* podem seguir uma metodologia co-participativa, no duplo plano da sua elaboração e da sua apresentação (BINET & SOUSA, 2011: 81).

A oitava etapa – *Acções e Aplicações locais* – corresponde a um dos principais pontos fortes da *investigação I/O*: ao recolher e analisar dados micro-contextualizados com o

concurso dos próprios profissionais, os resultados das *investigações I/O* oferecem garantias reforçadas de relevância ética, *i. e.* do ponto de vista dos *insiders*, que ocupam uma posição privilegiada para a operacionalização de resultados passíveis de aplicação, dentro dos micro-contextos laborais estudados, e isso, no pleno respeito da sua autonomia profissional (BINET & SOUSA, 2011: 81).

Salienta-se que, no âmbito de uma *investigação I/O*, à escala do processo investigativo no seu todo, a primeira e a última palavra pertencem aos *insiders*: “os saberes em estudo são articulados e rearticuláveis na prática-em-contexto-local, ao abrigo de um processo co-participativo” (BINET & SOUSA, 2011: 82).

Relativamente à nona etapa – *Produção académica* – Bartunek e Louis (1996) fazem questão de sublinhar que este não é o mais importante dos resultados esperados de um projecto desenhado e pilotado de acordo com a *metodologia I/O* (BINET & SOUSA, 2011: 82). Releva-se, no entanto, a necessidade de esbater a distância entre a academia e os profissionais ditos ‘de terreno’, já aqui reportada, sustentando-se que a *investigação I/O* pode favorecer a criação de sinergias entre estes campos.

A produção académica resultante do Projecto ACASS contempla, até ao momento, além de várias comunicações em eventos e documentos de trabalho, a defesa de uma Dissertação de Mestrado (MONTEIRO, 2011) e de uma Tese de Doutoramento (BINET, 2013a). A presente pesquisa filia-se também neste Projecto, embora com uma *lente* diferente: já não somente a de um analista da conversação, mas de uma assistente social que reconhece a Análise Conversacional e a aplica como um recurso privilegiado para a compreensão do atendimento social enquanto interacção institucionalmente enquadrada, realizada através do uso da linguagem, e, a partir daí, contribuir para uma reflexão em torno dos fundamentos da profissão e do agir profissional.

No que diz respeito à décima e última etapa – *Disseminação* – pode afirmar-se que, na óptica do Serviço Social, muito se encontra ainda por fazer. Tal como na produção académica, até aqui predominantemente produzida sob a *lente* de analistas da conversação não assistentes sociais, também as actividades de disseminação do Projecto ACASS têm tido, predominantemente, a mesma marca. Espera-se que, com esta pesquisa e com o trabalho subsequente que se pretende desenvolver nesta área, a situação possa ser alterada.

Após a descrição do itinerário percorrido e tendo em consideração que se trata de um

projecto pioneiro, em Portugal, nomeadamente no que diz respeito à aplicação da Análise Conversacional no campo da investigação em Serviço Social, impõe-se uma reflexão em torno das questões suscitadas ao longo do processo. É o que se procura fazer, de seguida.

3.1.3. Constrangimentos, desafios e expectativas

O interesse pela reflexão crítica e pela pesquisa colaborativa e participativa pode, em certa medida, como refere Jan Fook, ser visto como uma resposta ao dilema de como facilitar a mudança em face da incerteza, já que estas metodologias de pesquisa permitem que os pesquisadores se engajem numa interacção criativa no desenvolvimento do conhecimento (FOOK, 2003b: 127).

Desde logo, impõe-se uma questão difícil, também formulada por Jan Fook: a pesquisa serve as necessidades de quem (FOOK, 2003b: 129)? Tratando-se de uma metodologia de pesquisa co-participativa, em que as *co-investigadoras*, mediante a gravação de atendimentos, tornaram as suas práticas profissionais observáveis, quais as suas necessidades ao nível de conhecimento, que podem ser colmatadas a partir dos resultados da pesquisa?

Como já referido, o Projecto ACASS nasce da iniciativa de um *outsider*, relativamente ao território onde foi implementado, sendo o mesmo um *'semi-outsider'* relativamente ao Serviço Social⁶⁸, e floresce com o envolvimento do Núcleo Executivo do CLASS⁶⁹, que nele reconhece uma boa estratégia, com vista à melhoria da qualidade dos serviços.

Tratando-se de um processo induzido a partir de fora, o investigador *outsider* contou, desde a primeira etapa, com o apoio do NE do CLASS que, desempenhando um papel de introdutor, mediador e facilitador, potenciou a capitalização de contactos e de relações, conducentes à abertura de terrenos (BINET & SOUSA, 2011: 71). Importa referir que, de entre os sete membros do NE do CLASS, apenas dois eram assistentes sociais – a autora desta tese e a representante da Segurança Social – sendo de relevar, ainda assim, o interesse generalizado, suscitado desde o primeiro momento.

⁶⁸ Sociólogo e antropólogo, Michel Binet é docente, há vários anos, na licenciatura em Serviço Social, ministrada no ISSSL.

⁶⁹ Composto por representantes de sete instituições integrantes do CLASS.

O bom acolhimento e entusiasmo suscitado pela proposta, no seio do NE do CLASS, foi de alguma forma contagiante, tendo-se registado um número bastante significativo de profissionais que manifestaram a sua intenção de aderir ao Projecto, como já referido.

No entanto, como atrás mencionado, esta observação de *dentro* e de *perto* das práticas dos profissionais nas suas interacções com os utentes, para além da adesão dos profissionais, carece, também, da autorização das instituições envolvidas e do consentimento informado dos utentes.

Assim, e no que diz respeito à autorização das instituições, registou-se uma quebra de cerca de 30% entre a manifestação de interesse inicial de profissionais participantes no Fórum de lançamento do Projecto e as autorizações institucionais recebidas, como já mencionado. Recordando Marilda Iamamoto, a inserção institucional do assistente social interfere no conteúdo, nas formas assumidas pelo seu trabalho e nos seus resultados, já que, ainda que dispondo de uma relativa autonomia técnico-profissional e ética na condução do seu trabalho, as organizações “estabelecem metas a atingir, detêm poder para normatizar as atribuições e competências específicas requeridas de seus funcionários, definem as relações de trabalho e as condições de sua realização” (IAMAMOTO, 2012: 46).

Já no que toca ao consentimento dos utentes, a situação foi bem diferente, com uma expressão residual de não-consentimentos.

Outra questão que importa mencionar, relaciona-se com o facto de se tratar de um projecto de investigação que, embora tenha recebido acolhimento institucional – primeiro do NE do CLASS e depois das instituições aderentes –, parte da iniciativa de um investigador singular⁷⁰, sem financiamento. Esta situação não seria diferente de tantas outras pesquisas, nomeadamente em sede de preparação de teses de doutoramento, não fora a sua característica de pesquisa co-participativa e a necessidade de se estabelecerem relações de trabalho que vão para além de uma colaboração pontual, com todas as implicações que isso envolve. Embora tenham sido realizados vários encontros, nomeadamente durante a etapa relativa ao planeamento e preparação da inquirição, não foi possível estabelecer reuniões periódicas e uma maior aproximação entre *insiders* e *outsiders*.

Por outro lado, a morosidade que implica uma transcrição detalhada do *corpus*, no

⁷⁰ No âmbito da preparação da sua tese de doutoramento.

âmbito da análise da conversação, dificulta o retorno expedito dos dados, o que facilmente frustra as expectativas das *co-investigadoras*. A acrescer, a expectativa de retornos personalizados, numa lógica de supervisão, o que, não sendo exequível nas circunstâncias dadas, foi recorrentemente referenciado como ideal, o que obrigou, em várias ocasiões, a esclarecimentos e negociação acerca dos objectivos visados e alcançáveis no curto prazo.

De assinalar, ainda, que estas transcrições se, por um lado, são de um enorme detalhe e riqueza heurística, por outro, traduzem uma abordagem analítica muito especializada, que, pela sua elevada tecnicidade e jargão próprio, gera uma barreira à comunicação e à compreensão, dificultando a co-participação da equipa de *insiders*. De alguma forma, esta situação traduziu-se numa contradição interna, já que, a assimetria verificada desequilibrou a comunicação e, por conseguinte, empobreceu o processo colaborativo.

Este é um factor susceptível de travar a co-participação, não sinalizado por Bartunek e Louis (BINET & SOUSA, 2011: 80). Apesar das relações de respeito mútuo estabelecido entre *insiders* e *outsiders*, pode afirmar-se que houve momentos em que foi difícil jogar no *mesmo tabuleiro* com os vários discursos científicos em presença. Essa dificuldade foi particularmente patente no Workshop realizado em 2009, onde predominou o jargão da análise conversacional, o que levou a uma insuficiente compreensão e reflexão partilhada das situações sob escrutínio colectivo, e, por conseguinte, a um prejuízo da avaliação reflexiva, por parte das *co-investigadoras*, relativamente às suas práticas.

Esta situação levou a um certo *amargo de boca paradoxal*: de um lado, a crença, por parte da autora desta tese, nas virtudes das metodologias participativas e no alcance da aplicação da análise conversacional no domínio da investigação em Serviço Social, do outro, a frustração das próprias expectativas e a observação da frustração das expectativas da equipa de *insiders* que via condicionada a plena reapropriação dos resultados do seu trabalho.

Perante isto, o que fazer? Importa referir que a autora desta dissertação se encontrava numa fase de algum impasse relativamente à pesquisa que se tinha proposto desenvolver no âmbito da preparação da sua própria tese de doutoramento, já que, o projecto inicial, cujo núcleo duro assentava na formação em Serviço Social, com a implementação do acordo de Bolonha, deixou de lhe fazer sentido, pelo menos nos moldes em que se encontrava desenhado. Por outro lado, a partilha de objectivos comuns, nomeadamente como contribuir

para a construção de conhecimento em Serviço Social, orientado por valores assentes na defesa e promoção dos direitos humanos e do aprofundamento da cidadania, levaram ao estreitamento das relações de trabalho com Michel Binet e a uma ampliação progressiva do seu papel no Projecto, como já referido.

A conjugação destes factores levou à decisão partilhada de um maior envolvimento no Projecto, o que passou pela aquisição de conhecimentos específicos, nomeadamente através da frequência do *I Curso Livre de Análise das Interações Verbais*⁷¹.

É, ainda, de assinalar que a vida do *corpus* é longa: os dados recolhidos prestam-se a múltiplas análises e formam uma base empírica cujo valor científico pode prolongar-se por um tempo indefinido (BINET & SOUSA, 2011: 75) e dar lugar a diversas pesquisas.

Dito por outras palavras, encerrada uma primeira fase do projecto, entende-se que o mesmo não precisa de ter uma data marcada de antemão para ser dado como terminado e defende-se, mesmo, o lançamento de uma segunda fase que possa beneficiar da experiência adquirida e da reflexão produzida. Este aspecto levanta uma questão não tratada por Bartunek e Louis: como manter activa uma *colaboração I/O* fora de um cronograma preciso (BINET & SOUSA, 2011: 75)?

Releva-se que a experiência vivenciada permite apontar algumas pistas a ter em conta em futuros projectos que envolvam a aplicação da análise conversacional no domínio do Serviço Social, segundo uma metodologia de investigação co-participativa, nomeadamente no que diz respeito à preparação de trechos de transcrição e análise, para discussão com a equipa de *insiders*, em que se cruzem as lógicas da análise conversacional com as lógicas de pertinência para o agir quotidiano dos assistentes sociais, o que passa necessariamente pela inclusão do Serviço Social também na equipa de *outsiders*.

3.1.4. Roteiro(s) de análise: a riqueza do corpus e os limites de uma tarefa (in)finita

Como já referido, face aos objectivos do CLASS, o Projecto ACASS, na sua primeira fase, foi alargado a outros profissionais.

⁷¹ Promovido pelo GIID-CLUNL / Departamento de Linguística / FCSH-UNL, entre Março e Maio de 2012.

Isso levou a que, dada a especificidade desta pesquisa, se tenha constituído um *subcorpus* relativo exclusivamente aos atendimentos efectuados por assistentes sociais, composto por quarenta e três ficheiros, relativos a registos áudio de setenta e quatro atendimentos sociais e duas recusas de autorização para gravar, que totalizam cerca de vinte e oito horas de gravação. Foi ainda levada em consideração a transcrição integral de um outro atendimento (AS3.A75), cuja gravação se perdeu, devido a problemas no computador onde o *corpus* esteve inicialmente alojado.

De referir também que, quando se procedeu à numeração sequencial de todos os eventos gravados, dois deles foram tomados como continuação de atendimentos já etiquetados. Só num momento posterior, de audição mais atenta de cada um, foi possível perceber que, em ambos os casos, se tratava de um outro atendimento às mesmas utentes. O inverso também se verificou, ou seja, duas gravações etiquetadas como atendimentos vieram a revelar-se continuação de atendimentos, cujo início se encontra gravado noutros ficheiros áudio. Isso levou a que alguns eventos tenham sido numerados fora da sequência inicialmente atribuída às respectivas *co-investigadoras*.

Recorda-se que a participação no Projecto assentou na livre adesão dos profissionais e na autorização das respectivas entidades empregadoras. Assim, embora não estejam cobertos todos os sectores de actividade que enquadram assistentes sociais, verifica-se uma razoável diversidade de contextos e de problemáticas. Os referidos registos foram realizados pelas seis⁷² assistentes sociais participantes no estudo, assim distribuídas:

Quadro 3.2. – N.º de Assistentes Sociais participantes no Projecto, por tipo de entidade

Tipo de Entidade		N.º de AS
Associação para a Defesa dos Direitos Humanos		1
Autarquia Local	Freguesia	2
	Município	2
Centro de Saúde		1

⁷² O número inicial de *co-investigadoras* assistentes sociais foi de sete, mas um acidente com o gravador distribuído a uma delas, levou à perda integral dos dados, antes ainda de estes terem sido entregues à equipa de investigadores.

Fiel depositária de um *corpus* extenso, na presunção da riqueza heurística de que se revestem os dados recolhidos, pela sua autenticidade, já que dizem respeito à reprodução do quotidiano de assistentes sociais em atendimento social, ou seja, gravados no próprio contexto da sua produção, sem interferência de terceiros, ganha premência o desafio: por onde começar?

Na impossibilidade da sua transcrição integral, pelo menos no quadro da presente investigação, que estratégias? Como tirar o melhor partido possível deste manancial de *dados autênticos*?

Tratando-se de dados que não foram recolhidos directamente pela investigadora, mas sim pelas próprias assistentes sociais participantes no projecto, como já mencionado, impôs-se, num primeiro momento, ouvir atentamente todas as gravações e proceder a um registo ordenado das mesmas para facilitar a sua localização e análise posterior.

De referir que se optou por uma numeração sequencial de todos os atendimentos gravados, sendo estes identificados pelo respectivo número de ordem, precedido pela letra 'A'. Foram igualmente identificadas, por ordem, as recusas de autorização para gravar (RAG). Assim, a cada evento foi atribuída uma *etiqueta* composta pela identificação da profissional (ex: AS1), seguida de um ponto e classificação do evento (ex: AS1.A1; AS5.RAG1).

A localização reportou-se não só à identificação do respectivo ficheiro, como também do período ocupado, sempre que, no mesmo, se encontre gravado mais do que um evento (ex: AS1.A2 → Ficheiro Analógico MC1a⁷³, do minuto 22:43 ao minuto 36:10). Dessa primeira aproximação ao *corpus*, resultou o seguinte quadro síntese:

⁷³ Tratando-se de um *corpus* partilhado por vários investigadores, entendeu-se pertinente manter a designação já dada aos ficheiros.

Quadro 3.3. – Quadro síntese de eventos gravados, por Assistente Social

AS	Designação dos Eventos	Total Eventos	Tempo total Grav.
1	AS1.A1 a AS1.A12	12	5:26:52
2	AS2.A13 a AS2.A21; AS2.A23; AS2.25 a AS2.A31	17	5:19:27
3	AS3.A22; AS3.A32 a AS3.A37; AS3.A74	8	2:59:36
4	AS4.A38 a AS4.A49	12	7:01:14
5	AS5.A24; AS5.A50 a AS5.A65; AS5.RAG1 e AS5.RAG2	19	5:37:05
6	AS6.A66 a AS6.A73	8	1:34:55
		76	27:59:09

Para além da ordenação dos eventos gravados, houve ainda a necessidade de elaborar um *índice sinalético* que permitisse identificar, de forma expedita, os principais temas e, ou, fenómenos ocorridos em cada evento, com a indicação do período em que o mesmo ocorre.

Tratou-se de um trabalho concomitante de organização do *corpus* e de uma primeira abordagem à análise dos dados, com vista à definição das situações e elementos específicos a observar, ou seja, partiu-se de uma observação geral, para uma observação centrada e selectiva (LAPERRIÈRE, 2003: 268). Esta escuta integral minuciosa, embora fastidiosa, veio a traduzir-se depois em ganhos substantivos, já que, como referem alguns autores, *estimula a atenção e a reflexão*, bem como *facilita o pensamento interpretativo* e o *emergir da compreensão* que é fundamental para dar sentido aos dados (RAMOS, 2005: 142). Paraphrasing Silverman, reflectir acerca do que se está a ouvir é uma tarefa não de recolha, mas de análise de dados (2000: 830).

Com o decorrer do processo, e mediante audições sucessivas, este índice foi-se transformando num *relatório tópico*. A importância deste trabalho é ainda maior se tido em conta que as Fichas de Registo solicitadas às *co-investigadoras*, não foram preenchidas de forma sistemática e completa, pelo que os metadados do *corpus*, tendo por fonte este instrumento, são lacunares.

A reescuta permitiu igualmente a percepção de algumas formas mais subtis de interacção, como a manifestação verbal de expressões de estímulo ou de aquiescência, por exemplo, em sobreposição à fala do utente, o que se traduziu na identificação de fenómenos que, de outra forma, teriam passado despercebidos e, por conseguinte, seriam

negligenciados.

Com esta estratégia, e numa busca de equilíbrio entre eficiência e rigor, procurou-se compensar a impossibilidade prática de transcrição integral.

Tratando-se de uma pesquisa qualitativa, houve um mínimo de estruturação prévia, com o delineamento de um projecto aberto e flexível (MARCONI & LAKATOS, 2006: 271).

Pretendendo desenvolver um processo reflexivo sobre a acção profissional dos assistentes sociais, a partir de gravações áudio de atendimentos e visitas domiciliárias⁷⁴, foram apontados, previamente, como aspectos a analisar:

- a estrutura do episódio – acolhimento, actos profissionais realizados, aspectos procedimentais e encerramento;
- actos profissionais realizados – apresentação, definição de problemas/ elaboração de diagnóstico, informação–divulgação, ajuda, pedagógico, controlo social, avaliação e acordo⁷⁵;
- a condução da interacção – mais ou menos directiva; pro-activa ou reactiva; mais centrada nas necessidades, anseios, potencialidades do(a) utente ou nas respostas institucionais;
- o tipo de resultados/soluções destacados no episódio analisado.

Para além destes aspectos, realizou-se, igualmente, uma sistematização prévia acerca das dimensões a considerar na análise dos episódios de interacção comunicacional com os utentes. Salienta-se que, como reflexão prévia, pretendeu-se tão só elencar, de forma abstracta, as dimensões susceptíveis de ser observadas, com a noção de que a sua pertinência dependeria das situações concretas. Esta reflexão resultou, essencialmente, da experiência da própria pesquisadora, quer na acção directa, quer como supervisora de assistentes sociais em funções de atendimento social.

⁷⁴ Inicialmente prevista esta possibilidade, verificou-se entretanto que, no *sub-corpus* constituído para esta pesquisa, não consta este tipo de registo. A assistente social que realizou registos de visitas domiciliárias é aquela cujos dados se perderam integralmente, como já referido.

⁷⁵ Cf. tipologia identificada por Granja (2008).

Quadro 3.4. – Sistematização inicial das dimensões de análise dos atendimentos

<ul style="list-style-type: none">• o diagnóstico de necessidades/recursos/potencialidades, do ponto de vista:<ul style="list-style-type: none">– do(s) utente(s)– do técnico (o diagnóstico para além do pedido)– de outros actores (rede primária e ou secundária)
<ul style="list-style-type: none">• a avaliação do risco (dinâmico), nomeadamente nos casos de:<ul style="list-style-type: none">– crianças ou jovens em risco / perigo– pessoas idosas e ou dependentes– vítimas de violência doméstica
<ul style="list-style-type: none">• definição da acção (partilhada / não-partilhada)<ul style="list-style-type: none">– objectivos realistas, sistematicamente avaliados/ajustados– desenvolvimento da capacidade de acção dos utentes
<ul style="list-style-type: none">• gestão do tempo (intervenção atempada)
<ul style="list-style-type: none">• articulação das respostas (conhecimento do sistema de acção instalado)
<ul style="list-style-type: none">• capacidade do(a) profissional suscitar uma relação de confiança
<ul style="list-style-type: none">• restauração identitária<ul style="list-style-type: none">– contrariar sentimentos de baixa auto-estima ou culpa (nos casos de vítimas de violência doméstica, por ex.)– (re)construção de um itinerário de inserção
<ul style="list-style-type: none">• modos de vida, disposições e (re)construção das lógicas de acção (percepção do utente), com vista à (re)construção de itinerário(s) de inclusão
<ul style="list-style-type: none">• princípio da contrapartida / contratualização das relações entre o cidadão-beneficiário e a sociedade
<ul style="list-style-type: none">• clarificação dos limites da responsabilidade do técnico e do seu papel como facilitador de itinerários de inserção (produção/reforço de laços, de pertença social)
<ul style="list-style-type: none">• projectos de vida individuais e dinâmicas familiares / articulação da intervenção a nível individual e familiar
<ul style="list-style-type: none">• direitos dos utentes <i>versus</i> direitos de terceiros
<ul style="list-style-type: none">• articulação dos direitos sociais e do direito à auto-determinação
<ul style="list-style-type: none">• avaliação da intervenção.

Posto isto, o primeiro exercício constou em: i) avaliar em que medida a sistematização inicial relativa aos aspectos e dimensões a considerar na análise dos episódios de interacção comunicacional com os utentes era viável e se mantinha pertinente, face aos dados concretos; ii) definir como organizar a exposição da análise, para a tornar compreensível ao leitor.

Tratou-se, trata-se, essencialmente de um trabalho em curso – ‘*work-in-progress*’ –, em que o próprio avanço da pesquisa influencia o seu desenho e abre perspectivas futuras.

Como refere Jan Fook, “in any case, many newer approaches and methods, such as reflective and collaborative methods, are in fact ‘*methods in progress*’ ” (FOOK, 2003a: 360).

À medida que a exploração, a transcrição e a análise foram avançando, esse desenho foi ganhando corpo e o ordenamento das múltiplas peças do *corpus* foi variando, consoante os fenómenos *debaixo da lente*. Finalmente, chegou-se a uma matriz de análise assente em dois eixos operativos que tomaram por referência: i) a *estrutura prototípica* dos atendimentos sociais preconizada por Michel Binet (2013a); e ii) a definição de *actos profissionais* de Berta Granja (2008). Como pano de fundo a estes dois eixos, os *referenciais genéricos* e o *Projecto Ético-político do Serviço Social*, apresentados no Capítulo 1. Sempre que se considerou relevante para a descrição e análise dos atendimentos registados, foram igualmente convocadas as dimensões de análise resultantes da reflexão prévia da autora desta pesquisa, acima sistematizadas.

3.1.5. Os desafios da transcrição de atendimentos sociais – algumas notas

Estudar situações de interacção entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção, a partir de dados *naturalísticos*, ou seja, dados que advêm de situações concretas que teriam tido lugar independentemente de qualquer pesquisa, mas que, pelo facto de terem sido gravados com esse propósito, ficaram sujeitos a tornar-se ‘dados de pesquisa’, constituiu um imenso desafio à reflexão sobre os fenómenos constatados, de que esta dissertação procura dar conta.

Como acima descrito, começou-se este processo por audições sucessivas dos eventos gravados, acompanhadas por uma estratégia de registo sistemático, traduzida primeiro pela elaboração de um *índice sinalético* que evoluiu depois para um *relatório tópico*. Foi a partir daqui que foi possível organizar o trabalho e dar início ao processo de transcrição de dados.

Para esta fase da pesquisa considerou-se, como já referido, que a *Análise Conversacional* seria o recurso metodológico capaz de melhor descrever e ajudar a compreender as interacções registadas.

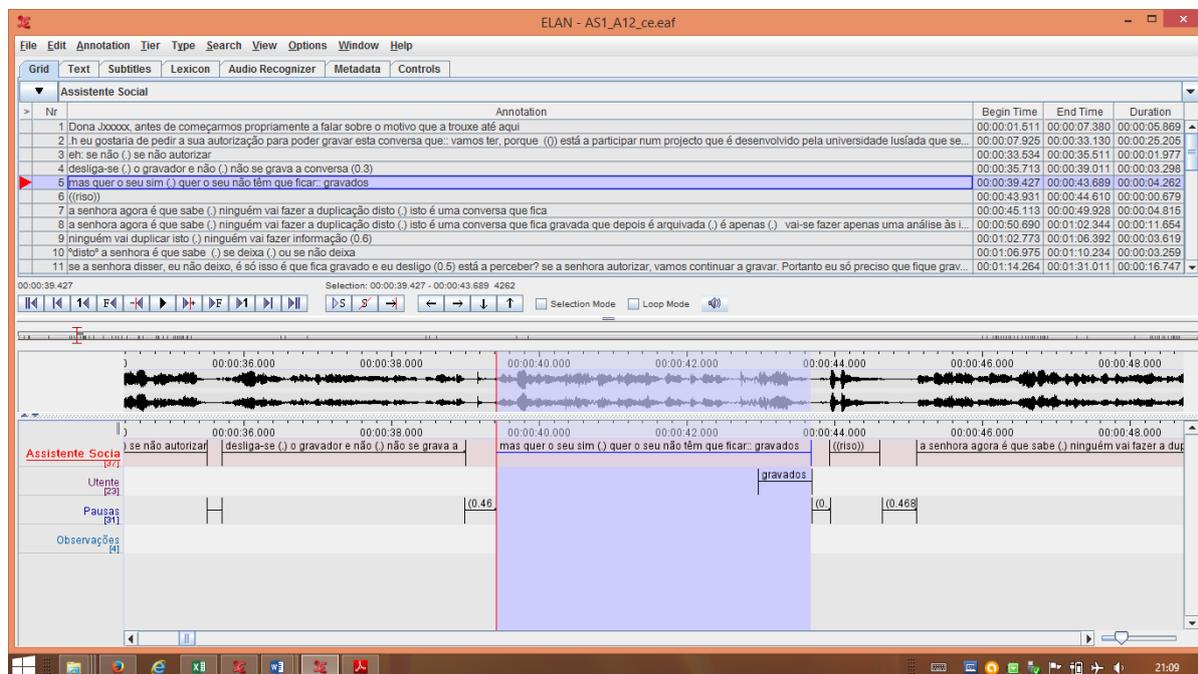
Não sendo a *Análise Conversacional*, em si, o objecto de estudo desta pesquisa, impõem-se, no entanto, algumas notas que ajudem o leitor, porventura leigo, a familiarizar-se com esta metodologia.

A *primeira nota* remete para a base empírica do trabalho científico dos *analistas da*

conversação – também enquanto transcritores-analistas, dimensão integrante e indispensável desse papel –, e que, no caso desta pesquisa, consiste em três tipos de documentos derivados uns dos outros: i) os ficheiros áudio das gravações (em formato digital *wave sound*), documentos primários, mais próximos dos eventos interaccionais originais; ii) os ficheiros correspondentes a cada um dos ficheiros áudio, criados no *anotador multimédia ELAN*⁷⁶ (formato *eaf*), que permite registar a transcrição síncrona com os dados gravados, relativamente a cada interactante, em trilhas distintas; e iii) a edição em formato *word* da transcrição, integral ou parcial, dos eventos gravados, sob a forma de trechos.

Na figura abaixo, pode ver-se, mediante uma captura de ecrã, o *ambiente* do transcritor, proporcionado pelo *anotador multimédia ELAN*. A possibilidade de organizar a transcrição de forma síncrona com o registo áudio e em trilhas distintas, quer da fala dos actores envolvidos na interacção – neste caso, assistente social e utente –, quer de outro tipo de notas pertinentes – como pausas e observações –, viabiliza uma transcrição minuciosa dos fenómenos ocorridos.

Figura 3.1. – Anotador multimédia ELAN: captura de ecrã



⁷⁶ Do Max Planck Institute for Psycholinguistics, The Language Archive, Nijmegen, The Netherlands, disponível em: <http://tla.mpi.nl/tools/tla-tools/elan/>

A *segunda nota* pretende sublinhar que a transcrição não é uma actividade rotineira. O investigador, enquanto transcritor-analista, depara-se, frequentemente, com trechos de gravação passíveis de várias transcrições. Como alerta Cortes Gago, a transcrição depende da audição humana, por natureza imperfeita, pelo que não pode considerar-se como “um produto final, acabado, perfeito”. Por outro lado, o efeito do tempo também poderá contribuir para a adição de “mais camadas de entendimento dos fenómenos, tornando mais ‘espessa’ nossa descrição deles” (GAGO, 2002: 91). Reitera-se a importância das audições sucessivas que, sendo uma tarefa exaustiva, embora, permite uma compreensão mais profunda dos dados sob escrutínio o que, numa audição mais *corrida*, não seria conseguido.

A *terceira nota* refere-se à edição e apresentação dos trechos de transcrição. A edição em formato *word*, acima mencionada, constitui em si própria, uma outra tarefa igualmente minuciosa. Ela precisa de ser cuidadosamente verificada e editada passo a passo, desde logo, porque os recursos gráficos do *anotador ELAN* são limitados, não dispondo de símbolos necessários e conformes às Convenções de Transcrição – ver quinta nota, abaixo.

Quanto à apresentação, o recurso a uma tabela de três colunas, permite a identificação dos falantes com a transcrição das respectivas falas. As linhas da tabela correspondem, assim, à organização em turnos da fala-em-interação, separados, por vezes, por pausas interturnos. A numeração de cada linha facilita a referência e localização dos fenómenos analisados. A escolha do tipo de letra também não é indiferente ao transcritor. Busca-se uma *monospaced font*, em que as diferentes letras, bem como espaçamentos e símbolos, ocupem o mesmo espaço gráfico, com vista à precisão dos alinhamentos, aspecto fundamental para a representação de fenómenos de sobreposição.

A *quarta nota* respeita a um princípio básico da *Análise Conversacional*, segundo o qual se procura transcrever a fala de cada interactante de forma tão fiel e próxima quanto possível, não só do que foi dito, mas de como foi dito. Por isso: i) se mantêm as repetições, as palavras inacabadas – “*mas se não deixar va (.) vai (.) vai ter que se gravar na mesma não é?*” (AS1.A12); ii) se registam as pausas e as pausas cheias – “*eh::*” –, procurando depois perceber o(s) seu(s) sentido(s), bem como os alongamentos de sons – “*eu não me:: importo nada*” (AS2.A18); iii) se mantêm eventuais erros de concordância gramatical; etc..

Uma questão incontornável nesta matéria e que tem sido objecto de alguma polémica, concerne à utilização da ortografia-padrão ou da grafia modificada. Cortes Gago

menciona que, nalgumas transcrições, se regista, inclusive, o uso do alfabeto fonético internacional. A propósito desta discussão, o autor reporta os problemas que advêm da utilização da grafia modificada, nomeadamente no que diz respeito ao impacto no leitor de transcrições com grafia modificada, referindo estudos em que profissionais não linguistas, de várias áreas, tendem a “rebaixar a classe social ou o nível de escolaridade das pessoas cujas falas foram transcritas em grafia modificada, construindo delas uma imagem negativa”. Outro efeito indesejado prende-se com a dificuldade de leitura, o que faz com que os dados, que deveriam ter um lugar central – de “*coluna espinhal*”, nas suas palavras –, sejam simplesmente ignorados (GAGO, 2002: 96-98).

A experiência da autora desta pesquisa vai no sentido de algumas das preocupações acima expressas, nomeadamente no que diz respeito às dificuldades de leitura por parte das *co-investigadoras*. Esta dificuldade, gerada desde logo pelo uso das convenções de transcrição, é acrescida na presença da grafia modificada. Uma outra questão prende-se com o risco de não se reverem na transcrição, como se verificou num exercício de elicitación realizado – “*‘É só memo para perceber?’ Eu não falo assim... não quer dizer que eu não o diga de vez em quando, mas por acaso tento ter algum cuidado com o português que utilizo. ‘Tá a ver?’ ‘É memo assim’. Quer dizer, eu não digo ‘é memo assim’. E se o disser é porque estou muito mal mesmo. ‘É mesmo assim’. Tento ter uma linguagem simples, clara mas não...*” (AS5 – entrevista).

Na busca de consensos, como bem lembra Cortes Gago, no quadro da *Análise Conversacional*, a perspectiva que deve prevalecer é a dos participantes e não a do analista, perspectiva esta reforçada pelo método de *investigação I/O*, acima apresentado e que constitui opção metodológica do Projecto ACASS. Ou seja, a opção a tomar deve levar em conta, em primeiro lugar, a relevância para os participantes e só depois para o analista. O autor salienta mesmo que “a tentativa de se registar os detalhes de pronúncia, por mais coerente que seja com a nossa audição, poderá estar incorrendo no erro de tornar relevante e exótico, somente no mundo da grafia, o que não é absolutamente relevante e real para os participantes no aqui e agora do encontro” (GAGO, 2002: 98-99).

A *quinta e última nota* relaciona-se com as convenções de transcrição seguidas. Como já referido, a *Análise Conversacional* assenta em transcrições que procuram aproximar-se o mais possível da fala, tal como foi produzida, recorrendo, para o efeito, a

convenções específicas. Salienta-se que alguns dos símbolos utilizados por essas convenções são símbolos típicos da pontuação na linguagem escrita, assumindo, neste contexto, outros significados. No caso desta pesquisa, a opção recaiu nas *Convenções de Transcrição Jeffersonianas* (JEFFERSON, 2004), adaptadas por Michel Binet (2013a) e adoptadas pelo GEACC-CLISSIS, que se anexam.

Chegados a este ponto, vale a pena referir que um dos aspectos particularmente sensíveis do trabalho de transcrição diz respeito à delimitação dos turnos de fala e aos sinais de retorno do ouvinte (*back channels*), que, em muitos casos, são produzidos em sobreposição, sem constituir uma tomada de turno. Estes sinais, emicamente relevantes para os interactantes, podem constituir-se como estímulos à narrativa, ou, pelo contrário, funcionarem como inibidores. No caso do *corpus* ACASS trata-se de uma matéria bastante sensível e particularmente relevante, se levados em conta os objectivos desta pesquisa.

Esta foi uma questão que começou por inquietar Michel Binet que, insatisfeito com os recursos disponíveis, procurou e testou soluções que “permitissem evidenciar melhor a actividade do falante secundário (extra-turno) e a sua interssincronização com a actividade do falante primário (intra-turno)” (BINET, 2013a: 212). A convenção cunhada pelo autor consiste em replicar as linhas de transcrição de um turno, logo a seguir ao mesmo, respeitando o número de linhas e reproduzindo a sua numeração, acrescentada do símbolo (') sinalizando, assim, que se trata da transcrição da actividade extraturno de um falante secundário, como se ilustra no trecho abaixo:

Trecho 3.1. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.10]

001	AS	Dona Jxxxxx antes de começarmos propriamente a: falar
002		sobre o motivo que a trouxe até a[qui:] .h eu gostaria
003		de pedir a sua autorização para poder <u>gravar</u> esta
004		conversa que:: vamos ter .h porque {o serviço} está a
005		participar no: num projecto que é desenvolvido pela
006		universidade lusíada [.h] que se baseia na <u>análise</u>
007		da: da comunicação as interrupções que <u>existem</u> como é
008		que <u>comunicamos</u> com o objectivo de se poder ↑melhorar
009		(.) se a senhora quiser consultar o projecto tudo bem
010		.h eh se não (.) se não autorizar (.) desliga-se [o
011		grava]dor e não (.) não se grava a conversa .h mas
012		quer o seu sim quer o seu não têm que ficar (.)
013		gra[vados] ((riso)) .hh a senhora agora é que sabe
014		(.) ninguém vai fazer a duplicação disto [isto é] uma
015		conversa que fica ((deglutição)) gravada que depois é

determinada interacção verbal. Foi nesse quadro⁷⁷ que surgiu a proposta de uma *segunda variante* a esta convenção que assenta, fundamentalmente, em entrelinhar as contribuições do falante secundário, em *darker 50%*, como a seguir se ilustra:

Trecho 3.2. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.10]

001	AS	Dona Jxxxxx antes de começarmos propriamente a:
002		falar sobre o motivo que a trouxe até a[qui:]
002'	Ut.	[sim]
003	AS	.h eu
004		gostaria de pedir a sua autorização para poder
005		<u>gravar</u> esta conversa que:: vamos ter .h porque {o
006		serviço} está a participar no: num projecto que é
007		desenvolvido pela universidade lusíada [.h]
007'	Ut.	[(mm)]
008		que se
009		baseia na <u>análise</u> da: da comunicação as interrupções
010		que <u>existem</u> como é que <u>comunicamos</u> com o objectivo
011		de se poder ↑melhorar (.) se a senhora quiser
012		consultar o projecto tudo bem .h eh se não (.) se
013		não autorizar (.) desliga-se [o grava]dor
013'	Ut.	[(mm)]
014		e não (.)
015		não se grava a conversa .h mas quer o seu sim quer o
016		seu não têm que ficar (.) gra[vados]
016'	Ut.	[gravados]
016°	AS	((risos))
017	AS	.hh a
018		senhora agora é que sabe (.) ninguém vai fazer a
019		duplicação disto [isto é]
019'	Ut.	[(mm)]
020	AS	uma conversa que fica
021		((deglutição)) gravada que depois é <u>arquivada</u> é
022		apenas eh vai-se vai-se fazer apenas uma análise às
023		<u>interferências</u> que exis[tem à]
023'	Ut.	[(mm)]
024		forma como comunicamos
025		(.) é só isso que: que se vai fazer (0.3) ninguém
026		vai duplicar isto ninguém vai fazer informação (0.6)
027		°disto° (.) a senhora é que sa:be (0.4) se deixa (.)
028		ou se não deixa

Outra questão a que esta *segunda variante* da convenção de Michel Binet, relativa às

⁷⁷ *Data session* realizada no GEACC-CLISSIS, que contou com a presença de Michel Binet e da autora desta pesquisa.

contribuições do falante secundário, procura dar resposta é à representação de *sinais de retorno em resposta a sinais de retorno* – neste caso, o riso da assistente social, em que o símbolo (°), a seguir ao número da linha, indica essa qualidade.

Após uma descrição sumária da *investigação I/O*, da apresentação do Projecto ACASS, de uma reflexão em torno dos constrangimentos, desafios e expectativas suscitados ao longo deste processo, de uma discussão sobre o(s) roteiro(s) de análise relativamente ao *corpus* ACASS, e, ainda, de algumas notas sobre os desafios da transcrição de atendimentos sociais, importa agora configurar o referencial de análise no tocante ao discurso dos profissionais. É o que se fará em seguida.

3.2. A narrativa das Assistentes Sociais

Tendo em conta os objectivos desta pesquisa, tornava-se necessário conhecer como os sujeitos profissionais constroem e reconstruem a identidade profissional, nas suas circunstâncias, e como se posicionam relativamente ao *PESS*.

Para isso, entendeu-se levar a cabo um processo de inquirição junto do universo das assistentes sociais *co-investigadoras* do Projecto ACASS, com recurso a entrevistas individuais.

Este processo de inquirição baseou-se na noção de que a entrevista semi-estruturada seria a opção mais adequada, graças à “produção de saber em situação” e à “co-construção graças à interacção vivida” (SAVOIE-ZAJC, 2003: 285) que esta técnica proporciona.

Por outro lado, importa assinalar que, dadas as funções exercidas pela autora desta tese, no território, durante largos anos, existia uma base de sociabilidade com a generalidade destas profissionais, pelo que, face a este histórico relacional, a entrevista semi-estruturada, ou semi-dirigida, como também é conhecida, se afigurava, pelas suas características, como a técnica mais *natural*. Assim, e embora a entrevista não seja uma conversa espontânea, mas antes uma oportunidade criada intencionalmente para falar acerca de algo do interesse da investigadora, pretendeu-se favorecer um diálogo fluido, ainda que orientado por um conjunto de perguntas-guia:

A entrevista semi-dirigida consiste numa interacção verbal animada de forma flexível pelo investigador. Este deixar-se-á guiar pelo fluxo da entrevista com o objectivo de abordar, de um modo que se assemelha a uma conversa, os termos gerais sobre os quais deseja ouvir o

respondente, permitindo assim extrair uma compreensão rica do fenómeno em estudo (SAVOIE-ZAJC, 2003: 282).

Procurou-se, em suma, e na linha do que defende Jan Fook, suscitar descrições tão concretas quanto possível, minimizando a percepção de que a prática profissional estava a ser avaliada no quadro de discursos teóricos formais. Nas palavras da autora, “if I want to elicit practice in its ‘rawest’ possible terms, I tend to ask for descriptions that are as concrete as possible. This is a useful principle for accessing frontline practice experience, because it minimizes the perception that the worker’s practice is being evaluated against formal theoretical discourses” (FOOK, 2002: 88).

Foi dado, igualmente, relevo à função emancipatória da entrevista. De acordo com Steinar Kavle (1996), as questões abordadas com o respondente desencadeiam uma reflexão e podem tornar-se “catalisadoras de tomadas de consciência e de transformação da parte das pessoas envolvidas: o investigador, tal como o respondente”. Ora a oportunidade de contribuir para um tal processo enquadrava-se nos objectivos do Projecto ACASS, reforçando a pertinência social desta pesquisa.

Foi, assim, assumido, pela investigadora, o espaço da entrevista como um momento privilegiado para dar algum retorno às *co-investigadoras* sobre as pesquisas concluídas e em curso, resgatando os pressupostos da *investigação I/O*.

Pese embora o estatuto relevante da não-directividade neste tipo de entrevista, ela não dispensa uma preparação cuidada, nomeadamente no que diz respeito à elaboração de um guião, cujo papel é o de servir de orientação na dinâmica de conversação que a caracteriza, e no qual o investigador identifica os temas, os subtemas e as questões-chave, a fim de recolher dados pertinentes para a investigação. O estabelecimento dos temas e dos subtemas assentam numa estrutura teórica (SAVOIE-ZAJC, 2003: 289).

Posto isto, impunha-se, então, equacionar quais as dimensões a privilegiar no guião da entrevista. Desde logo, foram identificados, dois eixos estruturantes: um primeiro, respeitante à *caracterização e orientações sociais*⁷⁸, e um segundo, respeitante à relação com o *Projecto Ético-político do Serviço Social*. A par, atenta a natureza da *investigação I/O*, enquanto metodologia co-participativa, fazia todo o sentido aproveitar esta oportunidade

⁷⁸ Cf. Casanova, 2004.

para indagar as *co-investigadoras* sobre o significado, para si, da participação no Projecto, bem como acerca das suas expectativas de retorno relativamente ao mesmo.

Assim, o guião da entrevista organizou-se em torno de três eixos: i) *caracterização e orientações sociais*; ii) relação com o *Projecto Ético-político do Serviço Social*; e iii) significado e expectativas quanto à participação no Projecto ACASS.

No que diz respeito ao *primeiro eixo*, a tarefa estava facilitada, na medida em que existiam já indicadores directos relativamente a cada uma das respectivas dimensões analíticas (CASANOVA, 2004). O mesmo não podia dizer-se do *segundo eixo* de análise.

Partindo dos referenciais genéricos do Serviço Social acima expostos e do *Modelo de Estrutura Básica do Projecto Ético-político do Serviço Social* concebido a partir desses mesmos referenciais e apresentado no Capítulo 1, chegou-se ao seguinte quadro de Dimensões e Indicadores do *PESS*, a partir do qual se extraíram as perguntas-guia:

Quadro 3.5. – Dimensões e Indicadores da relação com o *PESS*

Dimensões	Indicadores
Imagem ideal da profissão	1. Como os profissionais vêem a profissão 2. Como os profissionais se vêem na profissão
Valores que a legitimam	3. Valores do Serviço Social identificados / descritos 4. Valores privilegiados na prática quotidiana 5. Valores de difícil salvaguarda na prática quotidiana 6. Dilemas éticos identificados 7. Visão do <i>Outro</i>
Função social e objetivos	8. Conhecimento e percepção da definição de Serviço Social
Conhecimentos teóricos e saberes interventivos	9. Percepção e assumpção do direito/dever de actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos 10. Vivência de corpo profissional na partilha de conhecimentos e de experiências 11. Percepção e assumpção do direito/dever de contribuir para a produção de conhecimento e a difusão de práticas profissionais 12. Apreciação da formação de base e relações com a academia
Normas e práticas	13. Percepção e posicionamento face às normas institucionais 14. Rejeição/naturalização do procedimentalismo/ finalismo metodológico 15. Percepção do nível de autonomia profissional 16. Perspectiva relativamente à dimensão propositiva do agir profissional

Já relativamente ao *terceiro eixo*, para além de perguntas relacionadas com o

significado da participação no Projecto e com as expectativas de retorno, como já mencionado, optou-se por utilizar a técnica de elicitación, solicitando a cada entrevistada um comentário relativo a pequeno trecho de transcrição⁷⁹, de atendimento realizado pela própria.

Na preparação das entrevistas, as *co-investigadoras* foram abordadas individualmente, por via telefónica, para explicitar o objectivo da entrevista e negociar o dia, hora e local, mais ajustados à realização da mesma.

No que diz respeito à condução da entrevista, não foram estabelecidos, por parte da investigadora, limites de tempo, deixando espaço às entrevistadas para que a reflexão fluísse segundo o seu próprio ritmo e interesse. A investigadora procurou manter um tom de neutralidade, com o objectivo de contaminar o menos possível as respostas. Tratando-se de uma questão relevante na técnica de entrevista, é ainda mais relevante se tido em conta o histórico de sociabilidade já mencionado e uma eventual aspiração de deseabilidade das respostas por parte das *co-investigadoras*. Ao mesmo tempo, procurou assegurar uma escuta sensível, com a intenção de reduzir os efeitos de *violência simbólica*, na acepção de Bourdieu, que podiam manifestar-se nalgumas questões mais delicadas.

Todas as entrevistadas autorizaram a gravação áudio. De assinalar não só a receptividade manifestada, bem como a adesão às questões colocadas e a disponibilidade para gastar o tempo necessário à partilha. As entrevistas registaram uma duração variável, sensivelmente entre uma hora e oito minutos e uma hora e cinquenta e cinco minutos, tendo resultado num *corpus* de cerca de 9 horas de gravações.

Relativamente à transcrição dos dados, optou-se por uma estratégia mista, resultante da própria experiência ao longo do processo. Assim, inicialmente, foram transcritas na íntegra as três primeiras entrevistas realizadas, o que se traduziu na transformação deste *corpus*, em suporte de papel, num volume de 90 páginas. Para além da morosidade do processo, a *perda do tom* das respostas veio a revelar esse resultado como menos interessante. Depois do trabalho desenvolvido em torno das gravações dos atendimentos, com a leitura cuidada de cada pausa, de cada hesitação, do tom emprestado a cada palavra, a cada sílaba, permitidas pela Análise Conversacional, a transcrição das entrevistas perdia expressividade, clarificadora do sentido atribuído às narrativas.

⁷⁹ Conforme convenções de transcrição adoptadas pelo GEAC-CLISSIS e já mencionadas.

Como forma de minimizar essas perdas, e embora, por razões de economia, não tenha sido utilizada a Análise Conversacional e as suas convenções de transcrição no tratamento dos dados das entrevistas, optou-se por recorrer, uma vez mais, ao *anotador multimédia ELAN*. Essa estratégia tornou possível a criação de uma trilha-marcador na gravação de cada entrevista que, de forma expedita, permitisse a localização de cada pergunta e respectiva resposta, bem como a sinalização de conteúdos transmitidos fora da ordem prevista no guião da entrevista. Por sua vez, esta localização facilitada permitiu audições sucessivas, por subdimensões de análise, ou mesmo resposta a resposta, e sequenciais, ou seja, relativas a cada uma das entrevistadas. Mantendo-se o acesso sistemático ao *corpus* original, viabilizou-se uma compreensão mais profunda dos dados sob escrutínio, ao mesmo tempo que tornou viável, dado o número de entrevistadas, proceder à leitura comparada dos mesmos *ao vivo*. A par, procedeu-se à transcrição sincrónica com os dados gravados, dos trechos pertinentes, e à sua edição em formato *word*.

Este procedimento permitiu juntar o material verbal, ficando, assim, na posse de um resultado tão próximo quanto possível do ocorrido, salvaguardando, naturalmente, os limites da transcrição da linguagem oral à linguagem escrita e a omissão da comunicação não-verbal (SAVOIE-ZAJC, 2003: 297). Apesar de ter constituído um trabalho bastante exaustivo, isso permitiu uma análise mais fina e mais densa dos dados e a subsequente organização das narrativas pelas diversas dimensões que estruturam esta pesquisa.

3.3. Entre as práticas e os discursos... articulações possíveis

Na posse de dois *corpora* de características distintas – gravações de atendimentos sociais e de entrevistas às assistentes sociais que realizaram esses mesmos atendimentos – *como fazer* uma análise articulada? A complexidade da tarefa suscitou preocupações que não se podia deixar converter em paralisia.

Pedi-se bordão a José Machado Pais: na aplicação de métodos qualitativos “os questionamentos são contínuos e as reformulações constantes, em função da descoberta de novos dados e de novas interpretações. Esta metodologia flexibiliza os procedimentos de investigação, permitindo uma adequação às múltiplas realidades que se vão descobrindo” (PAIS, 2002: 152). Assim, o caminho fez-se andando, prevalecendo a “abertura ao inesperado, numa lógica de descoberta” (PAIS, 2002: 152). Em mãos, a consciência de

tratar-se de um processo complexo, para o qual seria necessário mobilizar estratégias diversificadas e diferentes níveis de análise – análise geral e caso a caso.

É desse caminho e achamentos que tratam os próximos capítulos: no capítulo 4, apresenta-se o estudo de situações de interacção entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção, em sede de atendimento social; no capítulo 5, analisa-se o quadro de referência em que se movem os assistentes sociais ditos ‘de terreno’ e como é, por eles, vivenciada a profissão, à luz do *Projecto Ético-político do Serviço Social* atrás esboçado; e, finalmente, no capítulo 6, articulam-se as dimensões desse *Projecto* com o discurso e as práticas profissionais observadas, procurando compreender os dados obtidos à luz das *orientações sociais* (CASANOVA, 2004) encontradas.

4. SERVIÇO SOCIAL EM ACÇÃO: O ATENDIMENTO SOCIAL

Here am I.

Can you see me

Standing before you

Right behind you

Singular and solitary,

in the shadows and light? ⁸⁰

Como já referido, pretende-se, com a análise do *corpus* ACASS, questionar os desafios colocados aos Assistentes Sociais, no seu quotidiano, em contexto de atendimento social, a partir de dados autênticos recolhidos *in situ* pelas *co-investigadoras*. Pretende-se, igualmente, e de acordo com os objectivos da pesquisa, analisar, em articulação com o *Projecto Ético-político do Serviço Social* atrás exposto, como os profissionais respondem a esses mesmos desafios.

Antes de prosseguir, releva-se o contributo dado pelas pesquisas de Berta Granja (2008) e de Michel Binet (2013a), enquanto fontes de interlocução no decurso da pesquisa, e em particular, neste capítulo. Como já referido, a matriz de análise que orientou esta fase da pesquisa assenta em dois eixos operativos que tomam por referência: i) a *estrutura prototípica* dos atendimentos sociais preconizada por Michel Binet (2013a); e ii) a definição de *actos profissionais* de Berta Granja (2008).

4.1. O atendimento social enquanto interacção institucionalmente enquadrada

Em primeiro lugar, importa referir a existência de uma competência interaccional de base que habilita as pessoas a participar, de forma apropriada, em interacções informais do dia-a-dia. Em cada sociedade, esta sociabilidade informal constitui a base sobre a qual se erguem e cristalizam quadros interaccionais especializados, pertencentes a contextos

⁸⁰ Trecho do poema relacional de Gergen-Witkin (WITKIN, 2007: 480).

institucionais específicos, surgidos no decurso do processo histórico da divisão do trabalho (BINET, 2013a: 238).

Drew & Heritage caracterizam como 'institucionais' as interações conversacionais que ocorrem em contextos institucionais e onde são realizadas actividades e tarefas para as quais são relevantes as identidades institucionais dos seus participantes. Estes autores assinalam também as assimetrias entre papéis institucionais, nomeadamente entre profissionais e utentes, associadas a diferenças quer no acesso ao conhecimento e aos recursos conversacionais, quer à própria participação na interacção (DREW & HERITAGE, 1992: 49).

Segundo Michel Binet, cada interacção institucionalmente enquadrada é, em potência,

um quadro duplamente estratificado, relacionado com uma definição dual das identidades-em-interacção, que oscilam, ou podem oscilar, no decurso de um mesmo encontro entre simetria e assimetria (Drew, 1991), informalidade e formalidade, proximidade e distância (Green et al., 2006) igualdade e subordinação, solidariedade entre iguais e atendimento profissionalizante, *in-group* e *out-group* (Kleinman, 1981; Andrade & Ostermann, 2007) (BINET, 2013a: 240).

As interações institucionais são definidas pelas seguintes características: i) o facto de orientarem os participantes para a realização de tarefas cujos objectivos estão relacionados com as suas identidades institucionais (no caso relevante para esta pesquisa: assistente social e utente); ii) a existência de constrangimentos sobre o que se constitui como contribuição adequada à actividade a realizar; iii) a existência de uma associação estreita entre quadros de inferência e procedimentos específicos de determinados contextos institucionais em particular (MONTEIRO, 2011: 6).

O *atendimento social* constitui-se, então, como uma interacção institucional, realizada através do uso da linguagem, sendo através da fala-em-interacção que são realizadas as práticas institucionalmente relevantes nesse contexto.

Nesta interacção, o profissional é desafiado a interagir comunicativamente com utentes que ocupam posições diferenciadas e distantes, dentro de um universo populacional heterogéneo, o que leva à necessidade de lidar com um *repertório sociolectal* diversificado, exigindo-lhe flexibilidade e capacidade de adaptação, no tocante ao(s) estilo(s) e

estratégia(s) comunicativa(s) (BINET, 2013a: 241).

Entendido o *atendimento social* como uma interação institucional, e, como tal, sujeito a procedimentos e rotinas próprias, pode identificar-se uma estrutura global neste tipo de evento. Essa identificação reveste-se de particular interesse quando se pretende proceder a uma análise extensiva de dados, oriundos de contextos diversos.

4.1.1. A estrutura prototípica do atendimento social

Pode afirmar-se que cada atendimento social constitui um evento interaccional que se desenrola no tempo, passando, segundo Michel Binet, por uma série de etapas, organizadas, na terminologia do autor, em três macro-sequências: i) abertura; ii) corpo principal; e iii) fecho (BINET, 2013a: 244). Posteriormente, a este modelo que o autor designa por *1.º esboço*, junta um outro, designado como *2.º esboço*, em que, apoiando-se em estudos de Gail Jefferson e John Lee, identifica o corpo principal como “macro-sequência centrada num problema” (BINET, 2013a: 244).

Tendo em conta os objectivos desta pesquisa e dada a diversidade de contextos em análise, o primeiro modelo é aquele que se apresenta como de maior interesse, optando-se pela análise do *corpo principal* dos atendimentos em função dos actos profissionais realizados, à luz da tipologia de Berta Granja (2008).

Após um breve enquadramento, em que se procedeu à caracterização do atendimento social enquanto *interacção institucionalmente enquadrada* e à apresentação da *estrutura prototípica* do atendimento social, passa-se, de seguida, a uma análise extensiva do *corpus*, primeiramente no tocante à estrutura dos atendimentos, e, na sequência, à análise de cada uma das macro-sequências acima identificadas, dadas as características específicas de cada uma delas.

Uma nota final, para sublinhar que, tratando-se, embora, de um *corpus* partilhado por vários investigadores, esta é a primeira investigação que se propõe fazer uma leitura extensiva do mesmo, ainda que especificamente no tocante aos atendimentos realizados por assistentes sociais. É também a primeira investigação sobre este *corpus* realizada por um(a) assistente social.

4.2. Estrutura dos atendimentos. O caso do *corpus* ACASS – Serviço Social

Entendeu-se pertinente, num primeiro momento, proceder à análise da estrutura dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*, o que permitiu ter uma visão imediata, quer da duração total de cada atendimento, quer da distribuição do tempo pelas respectivas macro-sequências acima identificadas.

Como pode verificar-se no quadro que se apresenta em seguida, há diferenças significativas na duração média dos atendimentos e das suas macro-sequências, entre as várias assistentes sociais que colaboraram neste Projecto, e que vão de um mínimo de 11m:52s a um máximo de 35m:06s:

Quadro 4.1. – Duração média dos atendimentos e das suas macro-sequências, por AS

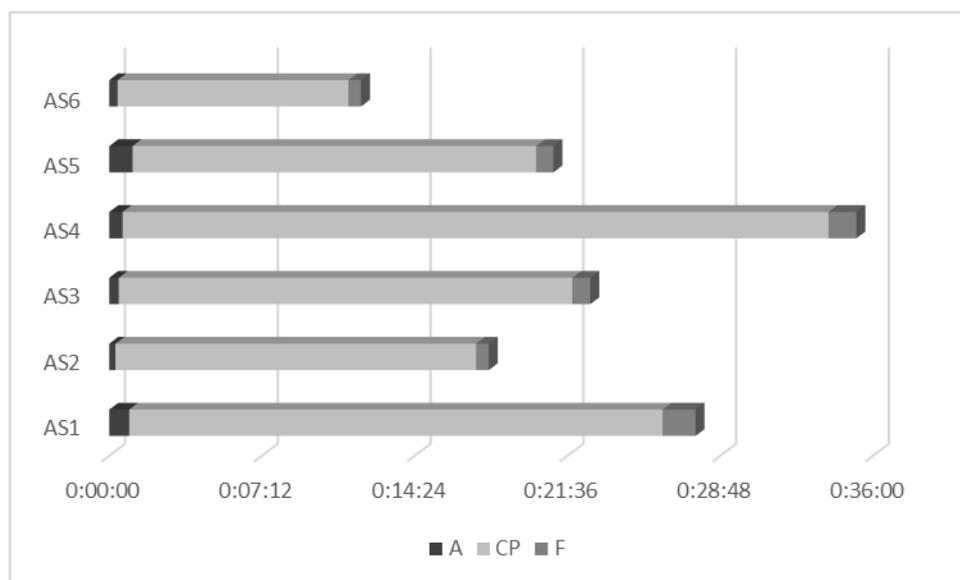
	Abertura	Corpo Principal	Fecho	Total
AS1	0:00:56	0:25:08	0:01:33	0:27:14
AS2	0:00:17	0:17:00	0:00:36	0:17:45
AS3	0:00:27	0:21:22	0:00:51	0:22:27
AS4	0:00:38	0:33:16	0:01:19	0:35:06
AS5	0:01:06	0:19:01	0:00:49	0:18:44
AS6	0:00:24	0:10:52	0:00:36	0:11:52

Sem a pretensão de proceder a uma descrição e análise pormenorizada destes dados, o que exigiria um trabalho exaustivo que não é compaginável com os recursos de uma pesquisa individual, como uma tese de doutoramento, pode adiantar-se que as *co-investigadoras* que apresentam uma duração média dos atendimentos mais longa são aquelas em que se verifica a realização de tarefas como reprodução de documentos, através de fotocópia, no caso da AS4 e de diligências telefónicas, no caso da AS1. Relativamente à AS4, acresce ainda, como adiante se verá, uma forte incidência de interface com a escrita, o que acrescenta múltiplas e significativas pausas na interacção com os utentes. Esta é também a *co-investigadora* que dedica mais tempo à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, nomeadamente ao *inquérito*. No extremo oposto, a *co-investigadora* que apresenta uma duração média dos atendimentos mais curta é aquela em que se verifica a realização de tarefas como fotocópias de documentos dos utentes, ou outras, fora do seu

gabinete, ocorrendo o *fecho* do atendimento fora do alcance do gravador, com a subsequente perda de dados.

Nos pontos relativos a cada uma das macro-sequências serão abordadas, com mais detalhe, as diferenças específicas. Para já, avança-se com a imagem sintética que os dados permitem extrair, traduzida no gráfico que se apresenta em seguida, e onde se evidenciam essas diferenças:

Figura 4.1. – Duração média das macro-sequências dos atendimentos, por AS



Feita esta apresentação sintética, procede-se, em seguida, à abordagem de cada uma das macro-sequências atrás identificadas.

4.3. A abertura dos atendimentos

A sequência de abertura desempenha, desde logo, uma função de definição da situação como *atendimento social*, ou seja, uma interacção institucionalmente enquadrada (BINET, 2013a: 244). Das instalações, ao mobiliário e sua disposição, passando por um conjunto de artefactos característicos, como material de escritório, cartazes informativos, avisos, letreiros, etc., há todo um conjunto de dispositivos que contribuem para identificar espaços e respectivos quadros de acção. Por outro lado, esse conjunto de dispositivos desenvolve uma linguagem própria e cria uma ambiência específica: mais, ou menos, confortável; de maior ou menor proximidade; mais, ou menos, igualitária (como o uso de cadeiras manifestamente

mais baixas para utilização do utente, deixando-o assim, num plano mais baixo); com maior, ou menor, garantia de privacidade.

Como assinala Michel Binet, entrar no espaço reservado ao atendimento social e sentar-se na cadeira destinada a cada um dos participantes são comportamentos motores que realizam a entrada na situação e definem o respectivo papel: assistente social ou utente. Esta entrada num quadro interaccional definido, fixando identidades locais orientadoras das respectivas condutas, abre uma interacção institucional (BINET, 2013a: 244).

Este autor distingue, na macro-sequência de abertura dos atendimentos por ele analisados, uma *pré-abertura* composta por três fases – *apuramento de vez, saudações e pedido de autorização para gravar*⁸¹ –, constituindo-se a abertura propriamente dita, como a quarta fase desta macro-sequência (BINET, 2013a: 246).

Importa referir que o apuramento de vez ocorre, com frequência, na sala de espera, e por conseguinte, fora do alcance do gravador, pelo que, no *corpus* ACASS, existem poucos dados empíricos para consolidar a descrição e análise desta fase. Também a troca de saudações, nos casos em que a assistente social se desloca à sala de espera para chamar e conduzir o utente ao gabinete de atendimento, não foi registada.

Assim, a gravação regista, na maioria dos casos, uma interacção já iniciada, que se encontra ainda em fase de abertura ou, conforme Michel Binet salienta, de *reabertura*. Nesses casos, regista-se, logo a seguir à ligação do gravador, uma breve reabertura (reiteração de um acto ritual, de saudação ou de convite a ocupar um lugar) que assinala e efectiva a passagem de uma fase interaccional *off record* para uma fase *on record* (BINET, 2013a: 251).

A transição da macro-sequência de *abertura* para o *corpo principal* do atendimento é, segundo Michel Binet, um processo cuja gradualidade pode configurar uma zona liminar, que o autor associa a alguma indefinição, pela técnica, do modo de gestão a adoptar nas perguntas destinadas a inteirar-se da situação: *cortês* ou *informacional* (BINET, 2013a: 298).

Ainda segundo este autor, na sequência de abertura, o modo de gestão apropriado de

⁸¹ A constituição do pedido de autorização para gravar como uma fase da *pré-abertura* do atendimento é coerente com o protocolo de registo acordado com as *co-investigadoras*, no âmbito da implementação do Projecto ACASS, conforme atrás descrito.

tais perguntas é essencialmente ritual, enquanto, uma vez efectivada a transição para o corpo principal do atendimento, este modo de gestão ritual é substituído por um modo de gestão principalmente informacional, “ao abrigo de um contrato enunciativo que vincula os falantes à veracidade das informações que prestam” (BINET, 2013a: 299).

A introdução do primeiro tópico, ou a realização de uma primeira tarefa, completa a abertura do atendimento, definindo, muitas vezes de forma duradoura, a sua agenda (BINET, 2013a: 306).

Antes de prosseguir, releva-se a importância que se atribui aos rituais de cortesia e de hospitalidade associados à entrada no quadro do atendimento social. Entendendo que *é pelo princípio que se começa*, ou que, como referem os especialistas em marketing, *não há uma segunda oportunidade para uma primeira impressão*, a forma como o assistente social inicia o atendimento não é certamente indiferente.

Sublinhe-se que a noção da importância das primeiras impressões é algo que perpassa a vida quotidiana (GOFFMAN: 1993 [1959]: 22), não constituindo o atendimento social qualquer excepção. Saliente-se, ainda, que a forma como ocorre a entrada nesse quadro interaccional vai condicionar o seu desenvolvimento: “quando a interacção iniciada pelas ‘primeiras impressões’ não é mais do que a interacção inicial de uma extensa série interactiva implicando os mesmos participantes, falamos de ‘entrar com o pé direito’ e sentimos que nisso está em jogo um aspecto fundamental” (GOFFMAN: 1993 [1959]: 23).

Procede-se, de seguida, à análise dos dados da sequência de abertura dos atendimentos sociais estudados.

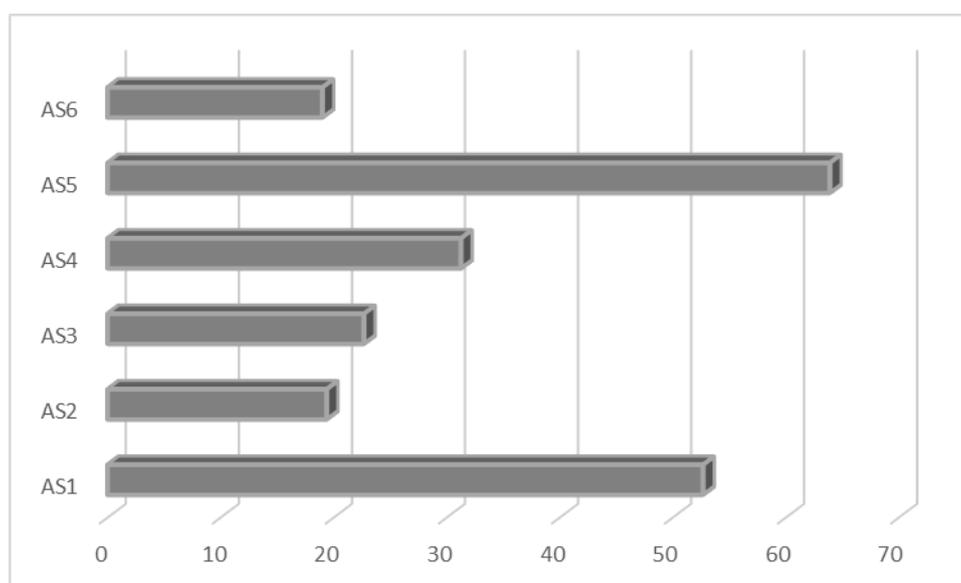
4.3.1. A pré-abertura

Como já referido, entendeu-se pertinente, num primeiro momento, proceder à análise da estrutura dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*. Para o efeito, seguiu-se a divisão da *pré-abertura* preconizada por Michel Binet, acima descrita, abandonando, embora, a análise da primeira fase identificada pelo autor – *apuramento de vez* – pelos motivos aduzidos. A análise centra-se, então, nas duas fases seguintes, ou seja, *saudações e pedido de autorização para gravar*.

Embora com variações temporais que oscilam, em média, entre os dezanove e os sessenta e quatro segundos, como pode verificar-se na Figura 4.2, esta é uma fase

acentuadamente curta, na generalidade das situações, salvaguardando-se que, nalguns casos, se está claramente perante uma reabertura *on record*, não sendo possível avaliar o que se passou *off record*, como já referido.

Figura 4.2. – Duração média da pré-abertura dos atendimentos, por Assistente Social



Veja-se, então, de forma mais detalhada, como se processou a *pré-abertura* dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*.

AS1 – Todas as gravações se iniciam com o pedido de autorização para gravar, num quadro claro de *pré-abertura* – “*Dona Fxxxxx antes de começarmos a falar eu gostava de pedir a sua autorização para podermos gravar esta entrevista*” (AS1.A5).

Não se observaram quaisquer trocas de saudações, situação que não se valoriza pelas razões acima apontadas. Sublinha-se a atenção dada aos aspectos relacionados com a cortesia verbal, nomeadamente pelo uso reiterado do nome de cada utente, desde o primeiro momento e ao longo do respectivo atendimento – o *direito ao nome* –, sempre precedido de *dona* ou *senhor*, em função do género do utente em presença.

Também um pedido de desculpas apresentado pela *co-investigadora*, numa situação que se presume de atraso relativamente à hora marcada para o atendimento, remete para a atenção e respeito pelo *Outro* – “*peço desculpa pelo meu atraso mas realmente há situações complicadas que exigem um bocadinho de nós*” (AS1.A3).

Todos os pedidos para gravar o atendimento foram autorizados. Salienta-se o cuidado

colocado pela *co-investigadora*, na explicação dos objectivos do projecto e a disponibilização do mesmo para consulta do utente, se este assim o entender – “*se quiser consultar o projecto (.) está aqui tudo (.) pode consultar*” (AS1.A2) –, bem como o reforço relativamente à possibilidade de escolha do utente – “*a senhora é que sabe se deixa ou se não deixa*” (AS1.A12).

A duração média da *pré-abertura* nos doze atendimentos gravados foi de 53 segundos.

AS2 – Os dados disponíveis relativamente às gravações desta *co-investigadora* dizem respeito a dezassete atendimentos – ou trechos de atendimentos, já que alguns não se encontram completos – gravados em suporte analógico, sendo de assinalar a fraca qualidade acústica dos ficheiros em causa, o que dificultou a respectiva análise. Oito das gravações não incluem a fase de *pré-abertura* do atendimento, supondo-se que a mesma ocorreu *off record*. Apesar dos limites decorrentes desta situação, entendeu-se pertinente tratar os dados disponíveis.

Nas nove gravações em que foi possível observar dados enquadráveis na *pré-abertura* dos atendimentos, verifica-se que, em sete, o início corresponde ao pedido de autorização para gravar e, em duas, a troca de saudações.

No que diz respeito à cortesia verbal, o nome de cada utente nem sempre foi utilizado; nos casos em que isso se verificou foi sempre precedido de *dona* ou *senhor*, em função do género do utente em presença. Mesmo quando não se dirigiu aos utentes pelo seu nome, verificou-se algum cuidado no trato – “*o senhor tem cá já há alguns anos (...)*” (AS2.A13); “*qual é o motivo pelo qual a senhora está a fazer o pedido?*” (AS2.A15).

Todos os pedidos para gravar o atendimento foram autorizados. Em dois deles, é sublinhado o direito de escolha do utente – “*pronto (.) se tiver algum problema nós podemos desligar (.) não há (.) está bem?*” (AS2.A29) –. Assinala-se que, num número considerável de casos, não consta na gravação o respectivo pedido de autorização, contrariando o

protocolo de registo acordado⁸².

A duração média da *pré-abertura* nos nove atendimentos em que foi possível observar, pelo menos parcialmente, esta parte do atendimento, foi de 19 segundos.

AS3 – O início das gravações desta *co-investigadora* não obedece a um padrão regular. Observadas as oito gravações disponíveis⁸³, verifica-se que duas delas (AS2.A22 e AS3.A74) se iniciam já no corpo principal. Quanto às restantes seis, duas delas começam por troca de saudações e outras duas pelo pedido de autorização para gravar. Também no atendimento AS3.A75, de que só se dispõe da respectiva transcrição, se observa que este começa pelo pedido de autorização para gravar.

Noutro caso, a utente é mandada entrar pela assistente social quando esta sai do gabinete com o utente anterior, e, no seu regresso, entra imediatamente na abertura do atendimento. Num outro, regista-se uma interacção breve, enquadrável naquilo que Michel Binet designa como trocas de sociabilidade e de cortesia (*small talk*) (BINET, 2013a: 239), passando, de seguida, para a abertura do atendimento.

As trocas de saudações registadas poderão, eventualmente, enquadrar-se naquilo que Michel Binet classifica como uma *breve reabertura*, em que há lugar a uma reiteração do acto ritual de saudação, que “assinala e efectiva a passagem de uma fase interaccional *off record* para uma fase *on record*” (BINET, 2013a: 251). O próprio pedido de autorização para gravar pode constituir-se como uma *reabertura on record*, aqui revelada pelo advérbio *então* – “*Dona Mxxxx Jxxxx (0.6) isto (0.6) estamos aqui a fazer então este trabalho (1.4) convosco (1.1) e (0.9) se me dá autorização (1.1) eu passo a fazer (0.9) a sua gravação*” (AS3.A37). Neste caso, parece patente a interface com a escrita, logo na *pré-abertura* do atendimento, quer pelo som de manuseamento de folhas que a gravação permite observar, quer pelas pausas que pontuam a fala da assistente social. A opção pela transcrição, com a

⁸² Os dados registados sem prova documental do consentimento dado pelos utentes foram alvo de severas restrições de utilização, no quadro da presente investigação. Estão nesta situação dados de três *co-investigadoras* (AS2, AS3 e AS6).

⁸³ Como já referido, devido a problemas no computador onde o *corpus* esteve inicialmente alojado, perderam-se alguns ficheiros áudio. Para a presente investigação, e no que diz respeito aos dados desta *co-investigadora*, dispõe-se dos ficheiros áudio correspondentes a 8 atendimentos e da transcrição integral de um atendimento (AS3.A75), cuja gravação se perdeu.

indicação das pausas, pretende ilustrar isso mesmo.

Todos os pedidos para gravar o atendimento foram autorizados. Num deles, é sublinhado o direito de escolha do utente – “*se não quiser (.) eu desligo o gravador*” (AS3.A33) –. Assinala-se que, em dois casos, não consta na gravação o respectivo pedido de autorização, contrariando o protocolo de registo acordado.

A duração média da *pré-abertura* nos seis atendimentos observados foi de 23 segundos.

AS4 – Neste caso, é audível, na generalidade das gravações, a entrada no gabinete de atendimento e, em alguns deles, o *apuramento de vez*. Raramente há lugar a troca de saudações.

Os pedidos de autorização para gravar o atendimento não enquadram o projecto, nem explicitam os objectivos do estudo. A ênfase é colocada na garantia de anonimato e confidencialidade – “*antes de começarmos ia pedir-lhe (.) queria-lhe pedir a sua autorização para gravarmos (0.5) está bem? é um projecto que está em curso na {instituição} garantimos o anonimato e a confidencialidade (.) está bem?*” (AS4.A43). Todos os pedidos foram autorizados.

A duração média da *pré-abertura* nos doze atendimentos analisados foi de 31 segundos.

AS5 – O início das gravações desta *co-investigadora* flutua entre troca de saudações e pedido de autorização para gravar. As trocas de saudações registadas poderão, eventualmente, também neste caso, enquadrar-se numa *breve reabertura* ritualizada.

Sublinha-se a atenção dada aos aspectos relacionados com a cortesia verbal, nomeadamente pelo uso reiterado do nome de cada utente – o *direito ao nome* –, que se verifica em quase todos os casos, geralmente precedido de *dona* ou *senhor*, em função do género do utente em presença.

Salienta-se, igualmente, o cuidado colocado pela *co-investigadora*, na explicação dos objectivos do projecto e no reforço do direito à escolha por parte dos utentes, expresso em quase todos os pedidos de autorização para gravar – “*portanto se der a sua permissão óptimo (.) se não também não há qualquer tipo de problema*” (AS5.A55); “*como é que prefere?*” (AS5.A51); “*se se sentirem mais à vontade com o gravador desligado (.)*”

desligamos (.) como acharem preferível” (AS5.A58). De notar, ainda, que dois, dos dezoito pedidos para gravar o respectivo atendimento, não foram autorizados. A título de exemplo, um deles será objecto de análise detalhada no ponto seguinte.

A duração média da *pré-abertura* nos dezoito eventos gravados foi de 64 segundos.

AS6 – Os dados disponíveis relativamente às gravações desta *co-investigadora* dizem respeito a oito atendimentos – um deles, incompleto⁸⁴ – gravados em suporte analógico, sendo de assinalar a deficiente qualidade acústica que, nalguns casos, dificultou a respectiva análise.

Nas sete gravações em que foi possível observar dados enquadráveis na *pré-abertura* dos atendimentos, verifica-se que, em quatro, o início corresponde ao pedido de autorização para gravar e, em três, a troca de saudações. Em dois deles a assistente social procede também à sua própria apresentação. Dada a forma como inicia, fica patente, pela utilização do advérbio *então*, que se trata de uma reabertura, *on record*, mais ou menos ritualizada – “*boa tarde (.) queria-lhe então pedir autorização para gravar esta entrevista*” (AS6.A67); ou “*autoriza então que eu grave a sua entrevista?*” (AS6.A72).

Dos sete pedidos para gravar o atendimento, todos foram autorizados.

A duração média da *pré-abertura* nos sete atendimentos em que foi possível observar esta parte do atendimento, foi de 19 segundos.

4.3.2. O consentimento informado e o direito a dizer não

A investigação em Serviço Social não pode alhear-se dos objetivos profissionais e dos princípios éticos que devem nortear todas as atividades da profissão. Assim, como já referido aquando da descrição do Projecto ACASS, foi dada particular importância aos aspectos associados à ética da investigação, nomeadamente ao pedido de consentimento do utente, prévio ao atendimento, e à garantia de anonimização dos dados quer dos utentes, quer das *co-investigadoras*.

⁸⁴ Como já referido, devido a problemas no computador onde o *corpus* esteve inicialmente alojado, perderam-se alguns ficheiros áudio. Tratando-se da primeira gravação do ficheiro em causa, é plausível pensar que se trata da segunda parte de atendimento cuja primeira parte se tenha perdido.

Como bem assinala Michel Binet, os pedidos de autorização para gravar constituem, nas interações verbais em estudo, *sequências artificiais* ausentes dos atendimentos que ocorrem fora do contexto da investigação, e enquanto tal, “aparentemente, constituem dados não autênticos, mais inquietantes do que interessantes para a análise” (BINET, 2013a: 301). No entanto, uma escuta atenta das respectivas gravações vem demonstrar exactamente o oposto, ou, seja, trata-se de uma fase da *pré-abertura* dos atendimentos, que se revelou de uma imensa riqueza, quer no que diz respeito à forma como cada uma das assistentes sociais tratou o assunto, que se pode observar, de forma expedita, também pelo tempo gasto, quer pela reacção dos próprios utentes.

Ainda segundo o mesmo autor, a *sequência do pedido* é iniciada, de forma prototípica, pelo técnico, que realiza duas acções principais, através de um turno relativamente extenso: um pedido de autorização para gravar e a prestação de um conjunto de informações que o justificam, contextualizam e legitimam. O pedido de autorização funciona como primeira parte de um par adjacente (PPP), sendo a segunda parte (SPP) realizada num segundo turno, muito mais curto, pelo utente. Uma terceira parte, *sequence-closing third* (SCT), produzida pelo técnico, expande o par adjacente, sob a forma de um terceiro turno que firma o acordo celebrado (BINET, 2013a: 301).

Após uma audição cuidada de todas as *pré-aberturas* dos atendimentos realizados pelas assistentes sociais participantes no Projecto, foi possível encontrar algumas situações em que se verifica uma expansão do par adjacente, com a introdução de mais turnos de fala entre a primeira (PPP) e a segunda parte (SPP) do *par adjacente*, suscitados por hesitações ou dúvidas levantadas pelos utentes.

Saliente-se que uma das questões que mais curiosidade prévia suscitou à investigadora foi: *será que vai haver utentes a recusar a gravação?* Esta curiosidade radicava basicamente numa preocupação: até que ponto a assimetria das relações levaria os utentes a aceitar uma situação que podia não ser do seu agrado? Por outro lado, que atenção seria dada pelas assistentes sociais a sinais, mais ou menos subtis, de dúvida ou hesitação, manifestados pelos utentes?

Dado o seu valor heurístico face aos objectivos desta pesquisa, procede-se, em seguida, à transcrição e respectiva análise de dois trechos que ilustram situações como as acima referidas. Entende-se que só a descrição detalhada da trama interaccional ocorrida em

cada um deles, atenta a singularidade da respectiva endo-organização sequencial, fala a fala, momento a momento, permite evidenciar e compreender emicamemente essa mesma interacção. Para tanto, relevam-se os contributos da *análise conversacional*, sem a qual essa transcrição e análise minuciosa não seria possível.

O primeiro trecho seleccionado diz respeito a um registo áudio com a duração de um minuto e quarenta e oito segundos, em que, apesar das dúvidas suscitadas, a utente acaba por autorizar a gravação do atendimento.

Trecho 4.1. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.00.02-00.01.50]

001	AS	Dona Jxxxxx antes de começarmos propriamente a:
002		falar sobre o motivo que a trouxe até a[qui:]
002'	Ut.	[sim]
003	AS	.h eu
004		gostaria de pedir a sua autorização para poder
005		<u>gravar</u> esta conversa que:: vamos ter .h porque {o
006		serviço} está a participar no: num projecto que é
007		desenvolvido pela universidade lusíada [.h]
007'	Ut.	[(mm)]
008		que se
009		baseia na <u>análise</u> da: da comunicação as interrupções
010		que existem como é que comunicamos com o objectivo
011		de se poder ↑melhorar (.) se a senhora quiser
012		consultar o projecto tudo bem .h eh se não (.) se
013		não autorizar (.) desliga-se [o grava]dor
013'	Ut.	[(mm)]
014		e não (.)
015		não se grava a conversa .h mas quer o seu sim quer o
016		seu não têm que ficar (.) gra[vados]
016'	Ut.	[gravados]
016°	AS	((risos))
017	AS	.hh a
018		senhora agora é que sabe (.) ninguém vai fazer a
019		duplicação disto [isto é]
019'	Ut.	[(mm)]
020	AS	uma conversa que fica
021		((deglutição)) gravada que depois é <u>arquivada</u> é
022		apenas eh vai-se vai-se fazer apenas uma análise às
023		interferências que exis[tem à]
023'	Ut.	[(mm)]
024		forma como comunicamos
025		(.) é só isso que: que se vai fazer (0.3) ninguém
026		vai duplicar isto ninguém vai fazer informação (0.6)
027		°disto° (.) a senhora é que sa:be (0.4) se deixa (.)
028		ou se não deixa
029	Ut.	mas se não deixar va (.) vai (.) vai ter que se

030		gravar na mesma não é?
031	AS	se a senhora disser (.) eu não dei↑xo: (0.5) é só
032		isso que fica gravado e eu des <u>l</u> igo [(0.5) está a
033		perceber?]
032'	Ut.	[hum::::::::::::]
033'		::::::::::::]
034	AS	se a senhora autorizar (0.4) vamos
035		continuar a:: a gravar (0.8) portanto eu só preciso
036		que fique gravado o seu consentimento ou ↑não (.) só
037		isso (1.2) a senhora é que <u>sa</u> [be (0.8)]
037'	Ut.	[.hhh]
038	AS	a informação é
039		confidencial [obvi]amente
039'	Ut.	[(mm)]
040	AS	que: (.) th eh: há todo um
041		processo que temos ↑que: que respei[ta]r (.)]
041'	Ut.	[(mm)]
042	AS	não é?
043		(0.4) a senhora é que sabe
044	Pausa	(1.3)
045	Ut.	°está° (.) pode gravar
046	Pausa	(1.7)
047	AS	autoriza então?
048	Ut.	sim sim
049	AS	sim senhor(a) .h então Dona Jxxxxx? (1.4) diga

Tal como nas situações que apresentam uma forma prototípica, a *sequência do pedido de autorização* para gravar é iniciada pela assistente social, através de um turno relativamente extenso, em que esta realiza as duas acções principais, acima identificadas: um pedido de autorização para gravar e o esclarecimento das razões desse pedido.

Como pode observar-se, é patente o cuidado colocado pela assistente social na apresentação do pedido, quer no que diz respeito à explicitação das finalidades do Projecto – “*com o objectivo de se poder ↑melhorar*” (LT 010-011) – quer na clarificação do direito de escolha da utente, quanto ao atendimento ser, ou não, gravado – “*se não autorizar (.) desliga-se o gravador*” (LT 012-013). Sublinha-se, ainda, a atenção dada aos aspectos relacionados com a cortesia verbal, nomeadamente na forma como a assistente social se dirige à utente, desde o primeiro momento – “*Dona Jxxxxx antes de começarmos*” (LT 001).

Salientam-se os sinais de retorno dados pela utente, em falas sobrepostas logo no primeiro turno, primeiro com um “*sim*” (LT 002’), quando a assistente social se prepara para apresentar o pedido – “*Dona Jxxxxx antes de começarmos propriamente a: falar sobre o*

motivo que a trouxe até a[qui:]” (LT 001-002) – e quando, em momento posterior, assume a co-produção da fala, afirmando, quase em coro com a assistente social, “*gravados*” (LT 016’), o que suscitou o riso da assistente social (LT 016°). Fica patente, neste trecho, que a assistente social está muito atenta aos sinais de retorno da utente. Neste caso, manifestou essa sua *atenção ao Outro* com um riso, que se constituiu como um sinal de retorno, ao sinal de retorno da utente. Sublinha-se a relevância da análise conversacional para o estudo destes fenómenos e a importância de que se revestem as convenções de transcrição. Aqui, só o recurso à *segunda variante* da convenção de Michel Binet relativa às contribuições do falante secundário, atrás referida, permite transcrever o fenómeno, dando-lhe o devido destaque.

Após esta pequena pausa, preenchida pelo seu riso, a assistente social retoma a fala, sublinhando o direito de escolha da utente, quanto ao atendimento ser, ou não, gravado, enfatizando, quer no início da frase, com recurso ao advérbio *agora* – “*.hh a senhora agora é que sabe*” (LT 017-018) – quer no final, socorrendo-se de pausas – “*a senhora é que sa:be (0.4) se deixa (.) ou se não deixa*” (LT 027-028).

Acredita-se que esta ênfase e *atenção ao Outro* dá espaço aos utentes para expressarem as suas dúvidas, ou mesmo, como no caso que se verá no trecho seguinte, decidirem não autorizar a gravação. Aqui, a dúvida manifestada pela utente, sublinhada pela repetição “*va (.) vai (.) vai*”, assume contornos paradoxais – “*mas se não deixar va (.) vai (.) vai ter que se gravar na mesma não é?*” (LT 029-030) – indiciando uma cultura de aceitação da supremacia da vontade institucional.

O momento seguinte é particularmente interessante. Assim, e em reacção à dúvida expressa pela utente, a assistente social responde “*se a senhora disser (.) eu não dei \hat{x} o: (0.5) é só isso que fica gravado e eu desligo [(0.5) está a perceber?]*” (LT 031-033). Atente-se o destaque dado a palavras-chave, como a subida de tom em “*dei \hat{x} o*” e a ênfase em “*desligo*”. E é exactamente quando a assistente social pronuncia esta última que a utente se manifesta com a interjeição “*hum*” (LT 032’-033’) bastante alongada (1.6). Ainda neste turno, quando a assistente social sublinha, mais uma vez, o direito de escolha da utente – “*a senhora é que sabe*” (LT 037) – a utente inspira alongadamente (LT 037’). No final do turno, uma pausa de um segundo e três décimas (LT 044) consubstancia um convite claro à troca de turno. A utente redargue – “*o estáo (.) pode gravar*” (LT 045) –, formando, assim, a

segunda parte do par adjacente (SPP).

Depois de uma nova pausa (LT 046), agora um pouco mais longa (1.7), a assistente social verifica a realização do acordo com a pergunta “*autoriza então?*” (LT 047). Só depois da utente reiterar a autorização com um duplo sim – “*sim sim*” (LT 048) – a assistente social fecha a *pré-abertura* do atendimento com a produção de uma *sequence-closing third* (SCT) que firma o acordo celebrado – “*sim senhor(a)*” (LT 049).

Em seguida, apresenta-se uma outra transcrição, esta relativa a um registo áudio com a duração de um minuto e vinte e três segundos, em que a utente recusa a autorização para gravar o atendimento. Note-se que, nas gravações disponíveis, se registam apenas duas recusas de gravação, ambas em atendimentos da mesma *co-investigadora* (AS5). Salienta-se que, uma vez que nem todas as gravações contém esta parte do atendimento e que, nalguns casos, é patente uma *reabertura on record*, não é possível apurar, se, para além destes, houve pedidos rejeitados que não foram gravados.

Entende-se relevante assinalar, também, que esta foi a assistente social que mais tempo dedicou à fase de *pré-abertura* dos atendimentos.

Trecho 4.2. – Transcrição parcial AS5.RAG2 [00.19.40 – 00.21.03]

001	AS	Dona Ixxxxx (.) antes de nós começarmos o nosso
002		atendimento (.) [eh::]
002'	Ut.	[°sim sim°]
003	AS	eu queria pedir a sua
004		permissão (.) para gravarmos o:: este atendimento
005		(.) eu vou-lhe explicar (.) o motivo: (.) eh::
006		depois a Dona Ixxxxx (.) se concordar (.)
007		continuamos (.) se não concordar paramos está bem?
008		não há qualquer tipo de problema (.) a {instituição}
009		está a colaborar num projecto (.) eh::: que está a
010		decorrer no concelho todo de Sintra (.) e pedem-nos
011		a nós técnicos que gravemos as sessões de
012		atendimento (.) para fazer um estudo (.) eh:: e um
013		estudo sobre o quê? (.) sobre como é que a forma de
014		nos relacionarmos (.) a nível de conversa
015		etcetera (.) influencia ou não (.) no decorrer do
016		processo (.) todo (.) eh:: os dados são
017		confidenciais (.) portanto (.) não (.) nunca vão ser
018		divulgados (.) está bem? (.) nem no:mes (.) nem
019		proble:mas nada (.) é só mesmo perceber como é que a
020		forma como se conversa (.) como nos relacionamos
021		aqui na: () de atendimento (.) eh:: vai
022		influenciar no decorrer da resolução do problema (.)
023		eh:: <u>se</u> a Dona Ixxxxx se sentir à vontade para
024		continuarmos com a <u>gravação</u> nós continuamos (.) se
025		achar melhor não (0.5)
026	Ut.	mas obrigatoriamente tem que <u>ser</u> °não é?°
027	Pausa	(0.9)
028	AS	nã:o (.) não é obrigada (.) se se sentir <u>bem</u> (.) se
029		não houver qualquer tipo de <u>problema</u> (.) continuamos
030		(.) os dados são mesmo: (.) não são para ser
031		divulgados (.) agora se não se sentir à vontade e se
032		preferir não gravar nada (.) nós paramos a gravação
033	Ut.	então () não gravar [nada]
034	AS	[°sim°] não gravar?
035	Ut.	°não°=
036	AS	=está bem (.) pronto (.) sim senhora
037		((o gravador é desligado))

Como pode observar-se, é patente a atenção dada aos aspectos relacionados com a cortesia verbal, nomeadamente na forma como a assistente social se dirige à utente, desde o primeiro momento – “*Dona Ixxxxx (.) antes de nós começarmos*” (LT 001) –, bem como o apelo a uma dinâmica de co-construção, sublinhada pelo uso do *pronome pessoal sujeito*, correspondente à primeira pessoa do plural “*nós*”.

Sublinha-se, ainda, o cuidado colocado pela assistente social na apresentação do

pedido, quer no que diz respeito à explicação dos objectivos do Projecto, quer na clarificação do direito de escolha da utente, quanto ao atendimento ser, ou não, gravado – “*depois a Dona Ixxxxx (.) se concordar (.) continuamos (.) se não concordar paramos está bem? não há qualquer tipo de problema (.)*” (LT 006 a 008), reforçado no final do turno “*se a Dona Ixxxxx se sentir à vontade para continuarmos com a gravação nós continuamos (.) se achar melhor não (0.5)*” (LT 023 a 025) –. Este reforço, sublinhado por uma pausa de cinco décimas de segundo no final, facilitou a interpelação da utente – “*mas obrigatoriamente tem que ser ‘não é?’*” (LT 026) –. Aqui, a assistente social, pegando num “*‘não é?’*” quase inaudível, produz uma resposta bem vincada, mediante um prolongamento sonoro “*nã:o*” e a repetição da negativa – “*nã:o (.) não é obrigada*” (LT 028) – reiterando, de seguida, as condições em que fará sentido gravar – “*se se sentir bem (.) se não houver qualquer tipo de problema (.) continuamos (.)*” (LT 028-029) – enfatizando duas palavras chave, na óptica do conforto da utente, “*bem*” e “*problema*”. Continuando, a assistente social garante mais uma vez a confidencialidade dos dados (LT 030-031) e renova o direito de escolha da utente, com recurso ao advérbio *agora*, assim enfatizando a sua afirmação – “*agora se não se sentir à vontade e se preferir não gravar nada (.) nós paramos a gravação*” (LT 031 a 032).

4.3.3. A abertura

Analisados todos os atendimentos gravados pelas *co-investigadoras*, no tocante à *pré-abertura*, importa agora prosseguir. Recorda-se que a transição da *macro-sequência de abertura* para o *corpo principal* do atendimento é, segundo Michel Binet, um processo cuja gradualidade pode configurar uma zona liminar (BINET, 2013a: 298), sendo interessante verificar algo que o autor não assinalou e que uma análise contrastiva de todos os atendimentos permite observar: nem sempre a *abertura* ocorre por iniciativa da assistente social.

Veja-se, então, de forma detalhada, como se processou a *abertura*, propriamente dita, dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*.

AS1 – Oito dos doze atendimentos gravados parecem configurar atendimentos de primeira vez, da iniciativa do utente. À excepção de um atendimento, todas as *aberturas* são introduzidas pela assistente social. Em seis deles, observam-se perguntas muito semelhantes na sua formulação, que traduzem um *pedido de explicitação do motivo* do atendimento, configurando um padrão que coloca o utente (alocutário) e o seu bem-estar, no centro da

atenção e da preocupação da assistente social (locutora), dando-lhe, desde logo liberdade para desenvolver a sua narrativa como melhor entender – “*então Dona Jxxxx o que é que a trouxe cá?*” (AS1.A4), formulação mais utilizada; ou variantes, como “*então senhor Rxxxxxx diga coisas*” (AS1.A3) ou, ainda, “*então Dona Fxxxxx diga (2.5) o que é que se passa?*” (AS1.A5) –. Neste último caso, a pausa de dois segundos e cinco décimas a meio da frase, parece sublinhar essa particular *atenção ao Outro*. Apenas uma das situações foge um pouco a este padrão: a assistente social, só após perguntar à utente a sua idade e morada, formula uma pergunta do tipo das anteriores – “*e a Dona Mxxxx Mxxxxxx veio ter comigo porque?*” (AS1.A7).

Como já referido, apenas num dos casos é a utente que toma a palavra para proceder à *abertura* do atendimento, colando-a à autorização para gravar e elucidando acerca do motivo da vinda: – “*eu por mim pode (.) o que eu venho pedir (.) o que eu venho pedir (.) ajuda pa:::*” (AS1.A8).

Relativamente aos restantes quatro atendimentos, estes parecem configurar situações em acompanhamento, ou em que a assistente social tem, pelo menos, algum conhecimento da situação, sendo que, em todos eles, as pessoas que se dirigem ao atendimento são *cuidadores informais*.

Em dois deles, a assistente social procede à *abertura* indagando da situação de terceira pessoa – “*então (.) como é que está o senhor Fxxxxxxxx?*” (AS1.A7); “*então Dona Lxxxx (.) o que é que se passa com o: com o pai (.) não é?*” (AS1.A11) – percebendo-se, no decurso do respectivo atendimento, que cada uma destas utentes tem o pai acamado. Tratando-se, embora, de perguntas dirigidas para um tópico preciso, mais uma vez, é dado espaço às utentes para descreverem a situação.

Nas outras duas situações, a assistente social procede à *abertura* do atendimento solicitando ou fazendo ponto da situação – “*então (.) a Enfermeira Ixxxxx foi lá a casa?*” (AS1.A6); “*pronto então é assim Vxxxxxx (.) a enfermeira Axxxxx foi lá a casa (.) não foi? e ela falou consigo (...)*” (AS1.A2).

AS2 – Como já referido, algumas gravações desta *co-investigadora* não apresentam atendimentos completos. Assim, dos dezassete atendimentos gravados, serão analisados, neste ponto, os dezasseis que registam dados enquadráveis na *abertura*.

Cinco deles dizem respeito a atendimentos da iniciativa da instituição, para

atualização de dados, em que a assistente social procede à *abertura* mediante um esclarecimento acerca do motivo do atendimento – “*pronto (.) Dona Cxxxxx isto tem a ver com um pedido de habitação que a senhora tem cá já há muito tempo (.) não é? isto é só uma actualização do processo*” (AS2.A20) –. Registam-se, ainda, três atendimentos, em que a fórmula utilizada pela assistente social para proceder à *abertura*, embora diferente, configura um ponto da situação em que o utente se encontra, enquadrável na actualização de dados – “*Senhor Axxxxx (.) o senhor está a morar na mesma casa?*” (AS2.A30).

Para além destes, verifica-se um outro, em que não é completamente claro a quem pertenceu a iniciativa do atendimento – “*bom dia Dona Bxxxxx (.) a senhora veio actualizar o pedido de habitação que tem aqui na {instituição} (.) não é? já há muitos anos (.) eh:: a senhora ainda está interessada neste tipo de habitação?*” (AS2.A20).

Noutros quatro, a assistente social realiza a *abertura* mediante um pedido de esclarecimento sobre a *existência de histórico* na instituição, com pequenas variações na fórmula utilizada – “*diga-me uma coisa (.) a senhora já tem cá pedido de habitação (.) ou é a primeira vez?*” (AS2.A23).

Em três casos, são as utentes que tomam a palavra para proceder à *abertura* do atendimento, colando-a à autorização para gravar. Em dois deles, tratam de elucidar acerca do motivo da sua vinda: – “*eu não me:: importo nada (.) eu queria era isto (.) tenho uma necessidade absoluta (.) estou com um stress (.) e já vii (.) e doente (.), com oitenta e um ano (.), é (.) é difícil*” (AS2.A18); num terceiro, a utente indaga acerca da razão da convocatória – “*diga-me só uma coisa eh qual é a finalidade desta ↓reunião?*” (AS2.A28).

AS3 – Como já referido, duas das gravações desta *co-investigadora* não apresentam o atendimento completo. Assim, dos oito atendimentos gravados, serão analisados, neste ponto, os seis que registam dados enquadráveis na *abertura*.

Quatro dos seis atendimentos gravados afiguram tratar-se de situações em acompanhamento, sendo que, em três deles, são os utentes que procedem à *abertura*, na sequência da autorização para gravar, por exemplo, dando nota de novidades relativamente a processo em curso, que envolvia outra instituição – “*então nós recebemos a carta*” (AS3.A32) – ou manifestando as suas preocupações – “*estou muito preocupada doutora (.) o meu filho também me caiu*” (AS3.A36) –. No caso em que é a assistente social que procede à *abertura*, esta faz um ponto de situação de diligências – “*Dona Lxxxx eu não me*

esque- (.) estava exactamente a ver isto tudo (.) quando chegou aquele menino” (AS3.A35).

Noutra situação, que se presume de primeira vez, é atendido um jovem, onde a assistente social procede à *abertura* indagando da sua proveniência e identificação – “*olha ó Jxxx diz-me lá (1.9) tu vens donde? (1.1) como é que tu (.) como é que tu te chamas (.) o teu nome to:do?” (AS3.A34).*

Regista-se, ainda, um atendimento em que a *abertura* é introduzida pela assistente social com uma pergunta que traduz um *pedido de explicitação do motivo* do atendimento – “*então diga-me lá?” (AS3.A37).*

De assinalar que dois destes atendimentos foram interrompidos durante a *abertura*, por colaboradora da instituição que precisou de se deslocar à sala em causa, para levantamento de material lá guardado. Estas interrupções, autorizadas pela assistente social após o som de alguém batendo à porta e subsequente pedido de autorização para entrar – “*siim? (0.6) sim Pxxxxxxx (.) podes podes podes podes” (AS3.A34)* –, constituem como que um *segundo palco* de interacção, ou uma sobreposição de cenas, decorrendo os atendimentos com outra pessoa dentro da sala, ainda que por breve período, sem que tenha sido dirigida qualquer justificação ou pedido de desculpas aos utentes. Este tipo de situações, em que pessoas presentes são tratadas como se o não estivessem, parece prefigurar o papel de *não-pessoa*, caracterizado por Erving Goffman. Trata-se de um papel que, segundo o autor, acarreta subordinação e uma respeitabilidade reduzida e que é atribuído, para além dos empregados domésticos e afins, a outras categorias de pessoas como “os muito novos, os muito velhos e os doentes” (GOFFMAN, 1993 [1959]: 180-2).

AS4 – Sete dos doze atendimentos gravados parecem configurar casos de primeira vez, da iniciativa dos utentes. Nesses sete, a *abertura* do atendimento é introduzida pela assistente social. À excepção de um, em que se verifica um *pedido de explicitação do motivo* do atendimento – “*então diga-me D. Axx (.) qual foi o motivo deste atendi- (.) de vir cá falar comigo?” (AS4.A38)* –, todos os outros seguem um padrão focado na tarefa de preenchimento da ficha – “*só tirar aqui a ficha (4.3) a ficha (9.4) para preencher (6.0) portanto é a Dona?” (AS4.A45)* –. Como ponto comum, o pedido de identificação, num deles logo seguido pela indagação acerca da nacionalidade – “*então (0.7) ora (1.3) disse que se chamava Oxxxxx? (2.1) qual é a nacionalidade?” (AS4.A44)* –. Noutros dois casos, o registo da data – “*ora hoje (0.5) dia (1.4) °catorze° (2.2) portanto (.) o seu nome todo?”*

(AS4.A48).

No caso desta assistente social, como pode observar-se nestes pequenos trechos, é patente a interface com a escrita, logo na *abertura* do atendimento. A opção pela transcrição, com a indicação das pausas que pontuam a sua fala, pretendem ilustrar isso mesmo. Como exemplo, retome-se o trecho – “*só tirar aqui a ficha (4.3) a ficha (9.4) para preencher (6.0) portanto é a Dona?*” (AS4.A45) – em que as pausas totalizam vinte e um, dos vinte e quatro segundos de duração do mesmo.

Quanto aos restantes atendimentos, num deles, embora essa situação não tenha sido perceptível na pré-abertura, parece observar-se uma reabertura *on record* – “*pronto (.) estava-me a dizer que-*” (AS4.A39).

Quanto aos outros quatro atendimentos, afigura tratar-se de casos em acompanhamento. Em dois deles, a iniciativa de *abertura* é da assistente social, com formulações diversas em cada um deles – “*vou ver o seu processo*” (AS4.A39); e “*Dona Mxxxx há quanto tempo (.) há quanto tempo é que não nos vemos*” (AS4.A39). Nos outros dois, são as utentes que tomam a palavra para proceder à *abertura* do atendimento, colando-a à autorização para gravar – “*eu vou precisar é que (.) antes de ficar gravado (.) eu esqueci-me de trazer a declaração de honra*” (AS4.A41); “*eu trouxe até aqui as coisas {documentos}*” (AS4.A49).

AS5 – Em onze dos dezassete atendimentos gravados, a *abertura* é introduzida pela assistente social com uma pergunta que, com pequenas variações na sua formulação, traduz um *pedido de explicitação do motivo* do atendimento, configurando um padrão que coloca o utente e o seu bem-estar, no centro da atenção e da preocupação da assistente social – “*então Dona Jxxxxx diga lá (.) o que a traz por cá?*” (AS5.A56); ou, numa formulação mais breve, “*então: Dona Fxxxxx?*” (AS5.A57); num dos casos a utente precipita-se na resposta, o que levou a assistente social a não completar a frase, sem que isso tenha desencadeado qualquer incidente crítico – “*então Dona Rxxxxx o que-*” (AS5.A55).

Noutro destes casos, a assistente social começa por pedir confirmação sobre se se trata de um atendimento de primeira vez, indagando, em seguida, acerca do motivo do atendimento – “*então diga lá (.) dona Dxxxxxxx (.) é a primeira vez que vem aqui a {instituição} não é? então e o que é que a traz por cá?*” (AS5.A61).

Noutros três, a assistente social, para além da indagação acerca do motivo do atendimento, procede à confirmação da identificação da utente, assegurando assim a possibilidade de se lhe dirigir pelo nome – “*então é a Dona Lxxxx Rxxxxxx (.) não é? então diga lá Dona Lxxxxxx (.) o que é que a traz por cá?*” (AS5.A60); ou, noutro caso, “*então diga (.) Dona Sxxxxxx não é? Sxxxxxx Sxxxxxx*” (AS5.A60).

Num outro, junta à confirmação da identificação uma indagação em aberto e o esclarecimento relativamente a ser, ou não, um atendimento de primeira vez – “*é a Dona Dona Dona ((em tom cantante, como que perguntando a si própria)), Lxxxxxx Mxxxxxx (.) e então (.) Dona Lxxxxxx? é a primeira vez que vem aqui à {instituição}?*” (AS5.A63).

Para além destes dez atendimentos, assinala-se um outro em que a assistente social desencadeia a *abertura* do atendimento com uma formulação diferente do padrão anteriormente observado, na sequência da autorização para gravar, dada pela utente, procedendo primeiro à confirmação dessa autorização – “*não há problema? pronto (.) então: vamos avançar*” (AS5.A64).

Em três dos dezasseis atendimentos, são as utentes que tomam a palavra para proceder à *abertura* do mesmo, colando-a à autorização para gravar e tratando de elucidar acerca do motivo da vinda: “*não (.) não tem problema (.) eu vim cá porque {...}*” (AS5.A59).

Relativamente aos restantes dois atendimentos, a *abertura*, da iniciativa da assistente social, permite perceber claramente, quanto a um deles, que se trata de uma situação em acompanhamento – “*então Dona Lxxxxxx conte lá coisas novas (.) como é que tem estado a correr?*” (AS5.A56) – e, quanto ao outro, que a assistente social tem, pelo menos, conhecimento do motivo da vinda, procedendo à *abertura* do atendimento com a verificação do mesmo – “*eu tenho aqui uma anotação (.) que vocês vinham para o espaço emprego*” (AS5.A58).

AS6 – Das sete gravações em que foi possível observar dados enquadráveis na *abertura* dos atendimentos, verifica-se que, em todos eles, a *abertura* é introduzida pela assistente social. Antes de prosseguir a análise, importa clarificar que, neste caso, se tornou, por vezes, difícil a distinção entre situações de primeira vez e de acompanhamento. Tal ocorrência deve-se ao facto de ser prática, nalgumas organizações, todas as pessoas que nela trabalham se referirem uns aos outros como *colegas*, independentemente da formação

profissional. Nesse contexto, outro *colega*, pode ter reportado o caso A ou B à assistente social, no sentido desta proceder ao diagnóstico e, ou, acompanhamento da situação. Salva-se, pois, algum erro de interpretação em que se possa incorrer, devido ao atrás exposto.

Em quatro dos atendimentos, que parecem corresponder a situações de primeira vez e da iniciativa das utentes, a profissional introduz uma pergunta que, com pequenas variações na sua formulação, traduz um *pedido de explicitação do motivo* do atendimento, configurando um padrão que coloca a utente e o seu bem-estar, no centro da atenção e da preocupação da profissional – “*então (.) diga-me (.) o que é que a traz por cá?*” (AS6.A68); ou “*faça favor então de me dizer o que a traz cá*” (AS6.A71).

Num outro caso, tratando-se de um atendimento da iniciativa da assistente social, esta procede à *abertura* com o esclarecimento das razões que a levaram a convocar a utente – “*portanto (.) Dona Mxxxxxx eu chamei-lhe cá novamente à {instituição} (.) eu sei que já cá esteve por causa da sua renovação de autorização de residência (.) já conseguiu?*” (AS6.A67).

Quanto aos outros dois, parecem configurar atendimentos de situações em acompanhamento, ou acerca dos quais a assistente social já tem algum conhecimento, mesmo que por via de outros colaboradores da instituição, constituindo a *abertura* um ponto de situação – “*pronto senhor Axxxx (.) então esteve aqui com a minha colega Fxxx (.) primeira vez (.) vi que vem com o visto de estada temporária (.) que está em tratamento médico (.) já foi à primeira consulta*” (AS6.A70). Ou, indagando a utente sobre ponto de situação – “*e então (.) e agora como é que estão a correr as coisas?*” (AS6.A69).

No que diz respeito à forma como se dirige aos utentes, verifica-se que apenas em dois dos casos se dirige aos utentes pelo seu nome, na *abertura* do atendimento.

Analisada a *abertura* dos atendimentos relativamente a cada uma das *co-investigadoras*, importa agora prosseguir, passando à macro-sequência seguinte, ou seja, ao corpo principal. É o que se fará em seguida.

4.4. O corpo principal

Dos actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais

identificados por Berta Granja, na sua pesquisa, a maioria deles poderá ser incluída nesta macro-sequência. Exclui-se a *apresentação*, que a autora define como “*criação de clima favorável à interação, estabelecimento de normas de conduta, oferta de serviços*” (GRANJA, 2008: 285), que se afigura corresponder à macro-sequência de *abertura*, na estrutura prototípica definida por Michel Binet e aqui adoptada.

Consideram-se, assim, enquadráveis no *corpo principal* do atendimento os seguintes actos profissionais identificados e caracterizados pela referida autora (GRANJA, 2008: 285-350):

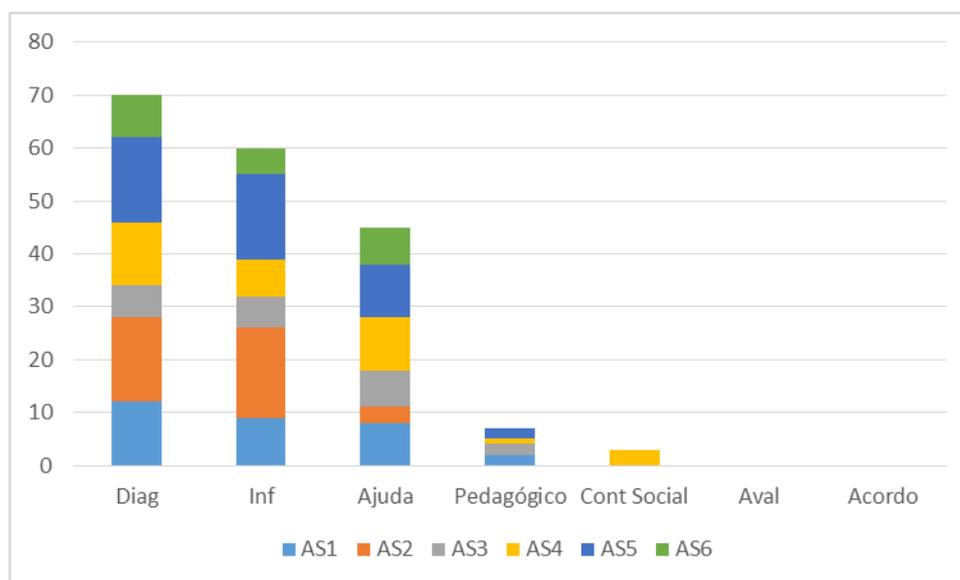
- *Definição de problemas/elaboração de diagnóstico* – assenta principalmente na *construção do problema com as pessoas, com respeito por princípios éticos, e na exploração dos recursos que possam apoiar as medidas necessárias para enfrentar o problema, como sejam os laços relacionais de proximidade;*
- *Informação* – diz respeito a um amplo leque de tarefas, nomeadamente, *divulgar direitos e deveres, facilitar a compreensão sobre problemas, funcionamento dos serviços e outros recursos, fazer mediação entre serviços e pessoas para fortalecer autonomia;*
- *Ajuda* – contempla a *provisão de recursos para satisfazer necessidades e criar oportunidades e capacidades numa perspectiva de totalidade, sejam eles de natureza material ou imaterial, como ajuda psicossocial nas situações de angústia e sofrimento, aconselhamento para conseguir mudanças, reflexão sobre situações, e ainda a mediação com serviços fornecedores de recursos, o apoio no relacionamento com outros sistemas e a advocacia social em defesa dos direitos humanos;*
- *Pedagógico* – consiste nomeadamente em *acção ressocializadora para regenerar auto-estima, promover mudanças de comportamento e de atitude, estímulo à participação, motivar a construção da autonomia e capacidades sociais (atitudes perante o trabalho, exercício de papéis sociais);*
- *Controlo social* – reside mormente no *exercício de poder sobre as pessoas em função de comportamentos esperados na utilização dos recursos (prevenir fraudes, abusos), na protecção de pessoas vulneráveis, em contrariar*

dependências;

- *Avaliação* – reporta à *verificação das mudanças conseguidas com participação das populações envolvidas e seus reflexos sobre comportamentos e atitudes, bem como à valorização de recursos e potencialidades das populações para enfrentarem problemas;*
- *Acordo* – acto intimamente ligado à avaliação e ao controlo, estabelece *as acções e comportamentos esperados das populações, dos técnicos e dos serviços, servindo de parâmetro para analisar a evolução das situações e legitimar o controlo posterior.*

Como pode observar-se na figura abaixo, o acto profissional mais recorrente nos atendimentos observados é o da *definição de problemas/elaboração de diagnóstico* (70), seguido da *informação* (60). Em terceiro lugar e com um valor bastante mais baixo, surge a *ajuda* (45). O acto *pedagógico* (7) e o *controle social* (3) assumem valores residuais. Já a *avaliação* e o *acordo* não registam qualquer incidência nos atendimentos observados.

Figura 4.3. – Actos profissionais praticados no corpo principal, por AS



De salientar, que esta macro-sequência é aquela em que se torna mais patente a interface com a escrita, decorrendo a interacção, por vezes, verdadeiramente entrelaçada com os procedimentos de recolha e registo de dados, enquanto tarefas integrantes da *definição de*

problemas/elaboração de diagnóstico.

Na sua pesquisa, Michel Binet refere a ocorrência de sequências tripartidas que servem de base de organização e geração, por replicação, da etapa que denomina como *inquerito*: i) um acto iniciativo de pedido de informação; ii) um acto reactivo de resposta; iii) e um tempo de conclusão da actividade de registo escrito (BINET, 2013a: 317).

Este autor apurou que, no atendimento social, a tarefa de registo escrito configura um quadro de *acção não-verbal*, aberto dentro do quadro da *interacção verbal*. Neste contexto, a interacção verbal limita-se, até à conclusão da tarefa, a co-pilotar conversacionalmente o seu desenrolar, para efeitos de: i) *coordenação*, permitindo ao utente a sinalização e correcção de eventuais erros de registo; ii) *monitorização cognitiva* da cadência da execução da tarefa, por forma a tornar mutuamente manifesto o andamento de uma tarefa que é executada num regime mais individual do que interactivo, bem como permitir ao utente prever o encerramento do quadro de acção não-verbal e a plena reactivação do quadro de interacção conversacional (BINET, 2013a: 341).

Pode, assim, concluir-se que a actividade verbal, assente na solicitação e comunicação de informações, é intersincronizada com a actividade não-verbal de registo escrito. Esta intersincronização é, segundo o autor, “subordinada ao ritmo de execução da tarefa motora de escrever, que impõe um foco de atenção próprio, interferindo assim substancialmente com a dinâmica interaccional da troca verbal” (BINET, 2013a: 257).

É também nesta macro-sequência que se verifica aquilo a que Alessandro Sicora se refere como um *reflexo do macro no micro*, manifestado no amplo uso de formulários e em formas mais ou menos padronizadas de seleccionar, ordenar e relacionar os dados sobre o utente e sobre as medidas tomadas a seu favor (SICORA, 2012: 48).

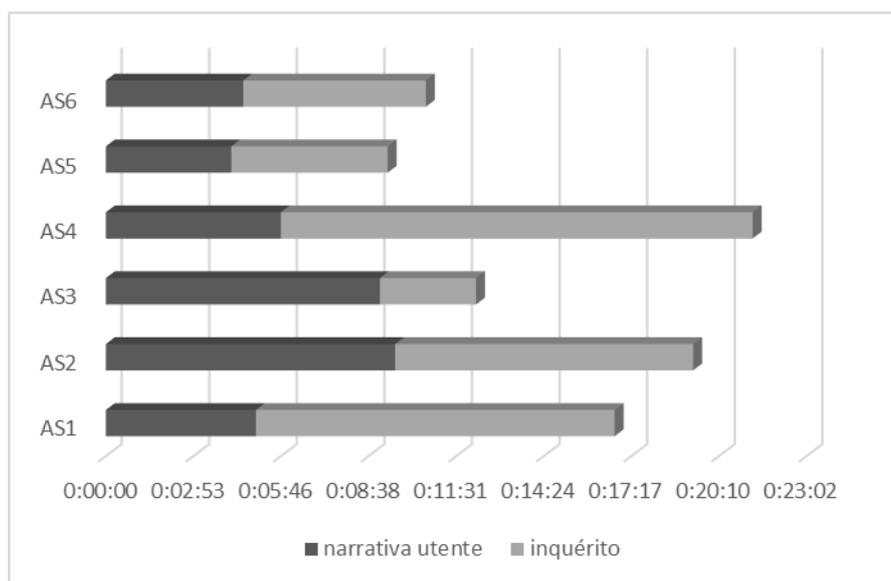
Na mesma linha de preocupação, Olivetti Manoukian argumenta que enquadrar o ‘caso’ através da recolha de dados estruturais (idade, profissão, quadro familiar, etc.), muitas vezes não ajuda a produzir conhecimento útil para trabalhar com as pessoas, mas pode criar distância e, paradoxalmente, impedir a obtenção de informação útil para orientar a intervenção (MANOUKIAN, 2007: 4). Importa, pois, equacionar a qualidade da interacção e o espaço dado à narrativa do utente, bem como o cumprimento dos requisitos institucionais imprescindíveis ao accionamento das medidas de política em articulação com os problemas éticos de preservação de privacidade, enquanto direito dos cidadãos destinatários da acção.

Aos imperativos institucionais acresce ainda, por vezes, a própria curiosidade do profissional. Como sublinha Berta Granja, “é necessário delimitar os contornos e limites da informação necessária, sem cair na tentação de tudo querer saber só porque se trata de populações em situação de fragilidade social, sujeita a controlo social abusivo” (GRANJA, 2008: 296).

Tendo em conta os objectivos desta pesquisa, importa, pois, perceber em que medida os procedimentos de recolha e registo de dados *servem a situação*, ou se *impõem à situação*, ressaltando as necessárias diferenças entre: i) primeiros atendimentos; ii) atendimentos para actualização de dados; iii) acompanhamento de situações. Procurar-se-á distinguir entre duas formas complementares de obtenção de informação necessária à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*: a *narrativa do utente*, em que este se exprime de forma livre, e o *inquérito* conduzido pela assistente social. Trata-se, necessariamente de uma distinção aproximada, já que, por vezes, se permeiam reciprocamente.

Como pode observar-se na Figura abaixo, registam-se grandes diferenças nos dados das várias *co-investigadoras*, quer no que diz respeito ao tempo médio despendido na obtenção de informação, que varia entre os 9 e os 21 minutos, quer na repartição entre a *narrativa do utente* e o *inquérito*.

Figura 4.4. – Duração média da *narrativa do utente* e do *inquérito*, por AS



Observe-se, então, de forma mais detalhada, como se processou o *corpo principal*

dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*.

AS1 – Três das gravações desta *co-investigadora* terminam antes de se completar o *corpo principal*, pelo que só se dispõe dos dados completos relativamente aos actos praticados nesta macro-sequência em nove, dos doze atendimentos gravados.

Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais, identificados por Berta Granja e enquadráveis no *corpo principal* do atendimento, acima descritos, é possível observar quatro, nos dados disponíveis:

Quadro 4.2. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS1

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont Social	Avaliação	Acordo
12	9	8	2	0	0	0

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, 1.º acto em todos os atendimentos observados, sublinha-se a atenção dada ao espaço de *narrativa do utente* que abre o *corpo principal* em onze atendimentos. Por outro lado, no *inquérito* com vista à recolha de dados estruturais, o recurso à entrevista semi-directiva suscita, com frequência, respostas que, pela suas características, são enquadráveis numa dinâmica de narrativa do utente. De assinalar que o *inquérito* se revela bastante orientado para a produção de conhecimento útil para trabalhar com as pessoas, como pode observar-se no trecho seguinte, em que a assistente social procura conhecer a rede familiar e de vizinhança de uma utente idosa.

Trecho 4.3. – Transcrição parcial AS1.A1 [00.04.55 – 00.05.59]

001	AS	têm filhos?
002	Ut.	tenho um filho (.) mas não mora cá
003	AS	então mora aonde?
004	Ut.	mora em {localidade}
005	AS	é só um filho?
006	Ut.	é só o filho que tenho
007		(0.6)
008	AS	como é que se chama o filho?
009	Ut.	{nome}
010		(1.6)
011	AS	mas já tem netos
012	Ut.	tenho já três netos (.) tenho um com vinte e nove (.)
013		tenho um com treze (.) fez dia (onze) de Dezembro e
014		tenho uma com:: com seis anos fez dia 24 de Fevereiro

015	AS	mm (1.3) mas de vez em quando (.) o filho vem cá:: ou
016		[vocês vã-]
017	Ut.	[vie- por] acaso vieram agora no domin:go (.) cá
018		almoçar
019	AS	(tá bem) trouxe os netos (.) [claro]
020	Ut.	[(isso)] é que foi aqui
021		uma alegria [o mais ve]lho está na Suíça °a trabalhar°
021'	AS	[((riso))]
022	Ut.	[(0.6)] ele já foi
022'	AS	[mm]
023	AS	°tá bem° (.) quer dizer e durante () tá sozinha com
024		o marido
025	Ut.	estou mais o meu marido () sozinhos (.) senhora
026		doutora
027	AS	não há assim uma vizinha que vá lá de vez em quando
028		ter com vocês::?
029	Ut.	eu tenho umas vizinhas (.) são todas muito boas (.)
030		mas todas têm a sua vida:: (0.6) [mas] (as mais amigas)
030'	AS	[mm]
031	Ut.	é a {nome} e a {nome}
032		(0.4)
033	AS	ah moram lá ao pé?

Como pode observar-se, o recurso à entrevista semi-directiva permite à assistente social manter uma interacção com a utente em que esta tem espaço para, mesmo na fase de recolha de dados estruturais, prosseguir a sua narrativa. Atente-se, logo no início da transcrição (LT 001-002), à pergunta “*têm filhos?*”, a utente não se limita a responder sim ou não: avança com a informação que considera relevante “*tenho um filho (.) mas não mora cá*”.

Saliente-se também que a interface com a escrita, típica desta fase do atendimento, não parece prejudicar a dinâmica da interacção, que permanece centrada na *atenção ao Outro*: registam-se apenas duas pausas um pouco mais longas – a primeira, de um segundo e seis décimas (LT 010), a seguir à resposta da utente em que esta indica o nome do seu filho; a segunda, de um segundo e três décimas (LT 015), no início do turno da assistente social e depois desta ter produzido um sinal de retorno “*mm*”, após a utente ter ‘apresentado’ os netos.

O grau de investimento emocional da assistente social, patente ao longo do atendimento e traduzido num processo contínuo de intersincronização (RODRIGUES, 2013), é expresso de modo particularmente efusivo quando esta reage com riso (LT 021’) à alegria

manifestada pela utente, a propósito de ter recebido a visita da família – “[*isso*)] é que foi aqui uma alegria” (LT 020-021). De assinalar, também, os sinais de retorno “*mm*” produzidos pela assistente social (LT 022’ e 030’), num claro estímulo à continuação da narrativa.

Num outro atendimento, em que a utente, casada há nove anos e mãe de três filhos – um com oito anos, outro com quinze meses e um terceiro recém-nascido –, pede ajuda para se separar, evocando o desinteresse que o marido manifesta pelos filhos e pela vida familiar, a assistente social, que se encontrava a conduzir o *inquérito* com vista à recolha de dados estruturais, é confrontada com um conflito de interesses entre utentes, quando fica patente que o marido daquela também já tinha sido atendido por si:

Trecho 4.4. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.10.36 – 00.11.07]

001	AS	como é que se chama o:: marido?
002	Ut.	{nome}
003	Pausa	(2.9)
004	AS	eu conheço-o
005	Pausa	(0.8)
006	Ut.	<i>mm</i> (0.6) já esteve cá? (1.9) bem quem é que: não
007		ouvia ele (.) °mesmo°
008	Pausa	(1.5)
009	AS	ele já esteve cá sim senho[ra]
010	Ut.	[<i>mm</i>] (4.3) faz-se de bonzinho
011		(3.8) é um malandro que anda aí
012	Pausa	(1.8)
013	AS	como é que ele se chama?

A assistente social, dando espaço à utente para a sua narrativa, nomeadamente através da *gestão do silêncio*, prossegue depois o *inquérito*, perguntando-lhe o nome de um dos filhos, presente na sala (LT 013).

Como pode observar-se no trecho seguinte, pouco depois, quando a assistente social se preparava para apresentar à utente uma síntese da *definição de problemas/elaboração de diagnóstico* – “então é assim (.) [*eh:: J*]” (LT 001) – a utente, ao interpelá-la directamente sobre o conteúdo da conversa do marido, leva-a a explicitar o direito universal à confidencialidade:

Trecho 4.5. – Transcrição parcial AS1.A12 [00.12.27 – 00.12.43]

001	AS	então é assim (.) [eh::]
002	Ut.	[o que] é que ele tinha dito da
003		outra vez? desculpe °lá°
004	Pausa	(0.6)
005	AS	°pronto° isso eu não posso dizer porque é
006		confiden↑cial (.) não é? (0.6) .h eu acho que a forma
007		mais directa é vocês os dois fala:[rem]
007'	Ut.	[hum]
008	AS	supostamente
009		tudo o que se passa aqui dentro não sai desta ↑por:ta
010		(1.1) não é? (.) pronto

Sublinha-se a noção implícita que a utente manifesta de que essa seria uma pergunta menos adequada, uma vez que acrescenta “*desculpe °lá°*” (LT 003). Por outro lado, a assistente social, perante a impaciência expressa pela utente através da interjeição “*hum*” (LT 007’), quando lhe sugeriu diálogo no casal, lida com esse sinal de retorno negativo de forma assertiva, reforçando o valor da confidencialidade, elegendo a porta como marco simbólico da fronteira desse espaço – “*supostamente tudo o que se passa aqui dentro não sai desta ↑por:ta*” (LT 009-010), dando o assunto por encerrado com “*pronto*”, após pedir a adesão da utente a esse princípio com um “*não é?*”.

A *definição de problemas/elaboração de diagnóstico* termina, frequentemente, com uma síntese da assistente social e sua submissão à consideração dos utentes, no sentido de alcançar um diagnóstico partilhado da situação – “*pronto (.) então segundo o que eu percebi Dona Ixxxxx aquilo que a senhora me está a tentar dizer é que (precisa de) alguma ajuda para poder tratar do °pai° (1.1) não é?*” (AS1.A11). Note-se a pausa antes do pedido de confirmação, que funciona, em conjunto com esse pedido, como um duplo convite à tomada de vez pela utente, para confirmar ou infirmar a síntese produzida.

Outro aspecto a assinalar diz respeito ao direito à autonomia, patente em vários atendimentos – “*isto é assim Dona Ixxxxx (.) primeiro vamos pensar:: (.) se quiser falar com o: mari/do (.) com o filho {...} vai reflectir (.) vai conversar com:: (.) com a família (.) e depois tomam uma decisão*” (AS1.A4).

No quadro abaixo, pode observar-se o tempo médio despendido nesta etapa do atendimento, quer ao nível da *narrativa do utente* quer do *inquérito* conduzido pela assistente social, salvaguardando-se que uma e outro não são estanques, como já enunciado e

ilustrado:

Quadro 4.3. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS1

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	12	04:56
Inquérito AS	9	11:47

O 2.º acto profissional observado diz respeito à *informação*, presente em nove atendimentos, sendo que não se dispõe de dados completos dos outros três, uma vez que a gravação termina no diagnóstico. Na maior parte dos casos, tratou-se de: i) esclarecer acerca das *respostas disponíveis*, quer da própria instituição, quer da comunidade, para os problemas/necessidades identificados; ii) *fazer mediação entre serviços e pessoas*. Nalguns casos, essa mediação passou por diligências telefónicas durante o próprio atendimento, com vista a responder, o mais correcta e prontamente possível, à situação apresentada.

Salienta-se a manifestação de empatia por parte da assistente social, patente ao longo dos atendimentos, neste caso a propósito de informações díspares que a utente reportou – “*eu percebo (.) uma coi(.) um lado diz uma coisa (.) outro lado diz outra coisa (.) isto parece realmente um jogo de ping pong (.) é verdade (.) eu percebo*” (AS1.A11).

O 3.º acto profissional observado respeita à *ajuda*, presente em oito atendimentos. Esta, maioritariamente, contempla a *provisão de recursos* e, ou, a *mediação com serviços fornecedores de recursos*, bem como o *apoio no relacionamento com outros sistemas*.

Salienta-se que, mesmo num caso em que se verificou que a instituição de enquadramento não tinha competência territorial para intervir, a assistente social, no pleno exercício da sua autonomia profissional, não encerrou o atendimento no momento em que essa situação se tornou patente, mas antes, procurou oferecer alguma ajuda à utente, que manifestava dificuldade em lidar com o filho de onze anos – “*prontoº (.) eh::: significa que eu- neste momento não não posso fazer grandes coisas (0.6) porque vocês têm todo o processo lá (0.5) no outro {serviço} (0.5) certamente o {serviço} tem também uma assistente social (0.4) tente falar com e:la para ver que tipo de ajuda que: que: que é possível (0.4) ver de acordo com as vossas necessidades o que ela consegue: eh: o que ela consegue fazer (0.3) mas neste momento quais são as maiores dificuldades Dona*

Fxxxxx°?” (AS1.A5); concluindo, mais adiante, depois de perceber melhor os contornos da situação e, nomeadamente, que o pai da criança tinha sido assassinado – “acho que a melhor pessoa que a poderá ajudar de facto ↓é uma psicóloga °não é?° eh:: dar-lhe dicas se deve contar ou não deve contar a ver ↑da:de como como é que lhe ↑con:ta (.) não é? como falar com ele como comunicar com ele .h eu acho que: a psicóloga é mais indicada” (AS1.A5).

Nalguns casos, perante *situações de angústia e sofrimento* registou-se *ajuda psicossocial*.

Finalmente, em dois atendimentos, observou-se um 4.º acto profissional – *pedagógico* – associado à motivação para a reivindicação de direitos – “*sem tentar (.) as coisas não lhe vão bater à porta*” (AS1.A4).

AS2 – Três das gravações desta *co-investigadora* terminam antes de se completar o *corpo principal*, pelo que só se dispõe dos dados completos relativamente aos actos praticados nesta macro-sequência em catorze, dos dezassete atendimentos gravados.

Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais, atrás descritos e enquadráveis no *corpo principal* do atendimento, é possível observar três, nos dados disponíveis:

Quadro 4.4. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS2

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont. Social	Avaliação	Acordo
16	16	3	0	0	0	0

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, 1.º acto registado em quinze dos dezassete atendimentos observados, recorda-se que, conforme referido a propósito da *abertura*, alguns destes atendimentos tiveram lugar por iniciativa da instituição, para actualização de dados – “*nós estamos a convocar as pessoas que é para ↑saber: se mantêm ou não o pedido (.) e se manter nós actualizarmos*” (AS2.A31). Note-se que relativamente ao único atendimento em que este acto não se registou, se dispõe de uma gravação bastante curta, com a correspondente perda de dados.

Sublinha-se a relevância do *inquérito*, claramente orientado por um formulário, que abre o *corpo principal* em doze atendimentos. A *colagem* ao formulário leva a que as perguntas não sejam descodificadas, por forma a se tornarem mais acessíveis, gerando, por

vezes, dificuldades de comunicação com os utentes:

Trecho 4.6. – Transcrição parcial AS2.A30 [00.27.29 – 00.27.56]

001	AS	quantas pessoas fazem parte do seu agregado?
002	Pausa	(0.8)
003	Ut.	eh:: a casa onde é que eu: eu moro?
004	Pausa	(1.0)
005	AS	não (.) quantas pessoas fazem parte do agregado do
006		senhor?
007	Ut.	(0.5) bah (.) hum (1.0) a () lá tem muito assim
008	Pausa	(0.9)
009	AS	não: [(.) .hhh] quantas (.) estou-lhe a dizer (.)
009'	Ut.	[casa ()]
010	AS	quantas pessoas fazem parte do seu agregado (.) que
011		vivem com o senhor:: [(.) e que]
011'	Ut.	[o meu ca-]
012	AS	fazem parte de: do
013		seu agregado (.) para este pedido de habitação?
014	Ut.	(1.1) é o meu sobrinho {...}

Como pode verificar-se, o utente tem dificuldade em perceber a pergunta formulada pela assistente social – “*quantas pessoas fazem parte do seu agregado?*” (LT 001) –, o que se manifesta na desadequação da sua resposta – “*eh:: a casa onde é que eu: eu moro?*” (LT 003) –, bem como nas pausas que antecedem a sua tomada de vez e pontuam a sua fala, pausas que podem ser entendidas como sinal de hesitação. A assistente social rejeita a resposta e repete a pergunta mas não descodifica o conceito de *agregado* – “*não (.) quantas pessoas fazem parte do agregado do senhor?*” (LT 005-006) –. Só depois da terceira tentativa, quando a assistente social introduz *vivem* na formulação da pergunta, esta se torna clara para o utente – “*quantas pessoas fazem parte do seu agregado (.) que vivem com o senhor:: {...}*” (LT 010-011) –. De assinalar a forte cooperação do utente, que procura sempre responder, havendo mesmo momentos em que esboça essa tentativa em sobreposição de fala.

Apesar destas dificuldades, salienta-se a *atenção ao Outro* manifestada pela assistente social, o que permitiu que, nalguns casos, o desenrolar do *inquérito* seja pontuado por momentos que, pelas suas características, são enquadráveis numa dinâmica de *narrativa do utente*. Dinâmica que é apoiada, ou mesmo estimulada, pela assistente social – “*explique-me um:: um bocadinho o que é que se passou para originar isso (.) que eu não (.) não sei o que é que passou Senhor Pxxxx*” (AS2.A13) –. Em nove atendimentos, houve lugar

à *narrativa do utente*, com expressões temporais muito diversas: dos dois, aos quarenta e dois minutos, notando-se uma particular atenção a casos de grande vulnerabilidade, em que o espaço para a narrativa se afigura como a única forma de ajuda disponível, face à escassez e limitação das respostas institucionais para os problemas apresentados. Este espaço de narrativa é também importante para o diagnóstico das necessidades do ponto de vista do utente – “*queria assim uma casinha (.) assim em povoação: que eu pudesse ter far Ímácia (.) que eu pudesse contactar com as pessoas: (.) não é?*” (AS2.A21). Neste caso, trata-se de uma utente de 79 anos, que se queixa de isolamento e de dificuldades de transporte, quer pela escassez de autocarros, quer pelo seu elevado custo, quer, ainda, pelos limites dos respectivos itinerários, o que a obriga a tomar mais do que um, para percorrer determinados trajectos. Essa situação impediu-a, por exemplo, de receber apoio do banco alimentar – “*mas eu tinha que lá ir buscar (0.9) não vinham trazer a casa (1.3) quer dizer (1.0) para eu vir de {localidade 3} (0.4) ou de: do {localidade 1} (0.6) para a {localidade 2} (08) e da {localidade 2} para {localidade 3} (0.6) e depois de {localidade 3} para a {localidade 2} (1.) e da {localidade 2} para o {localidade 1} gastava mais: (0.5) em transportes do que aquilo que vinha*” (AS2.A21).

No quadro abaixo, pode observar-se o tempo médio despendido nesta etapa do atendimento, quer ao nível do *inquérito* conduzido pela assistente social, quer da *narrativa do utente*, salvaguardando-se que um e outra não são estanques, como já mencionado:

Quadro 4.5. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS2

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	9	09:31
Inquérito AS	14	09:48

O 2.º acto profissional observado diz respeito à *informação*, presente em todos os atendimentos. Na generalidade dos casos, tratou-se de dar nota da modalidade de funcionamento do serviço que obriga os utentes a se dirigirem à instituição, pelo menos uma vez por ano, para actualização de dados, sob pena de o processo ser arquivado. Em nove atendimentos, para além desta informação, tratou-se também de: i) *fazer mediação entre serviços e pessoas*; ii) *divulgar direitos*. Entre estes, contam-se: i) *requerer pensão de alimentos*; ii) *permanecer em habitação arrendada, mesmo em situação de incumprimento*,

até ordem de despejo do tribunal; iii) reclamar de cobrança indevida de elevada comparticipação mensal, relativa a despesas de água e luz, por parte de senhorio; iv) apresentar candidatura a apoio estatal para arrendamento jovem.

O 3.º acto profissional observado respeita à *ajuda*, presente em três atendimentos. Esta, maioritariamente, contempla a *mediação com serviços fornecedores de recursos* e o *apoio no relacionamento com outros sistemas*.

AS3 – Uma das gravações desta *co-investigadora* termina antes de se completar o *corpo principal*, pelo que só se dispõe dos dados completos relativamente aos actos praticados nesta macro-sequência em sete, dos oito atendimentos gravados.

Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais, acima descritos e enquadráveis no *corpo principal* do atendimento, é possível observar quatro, nos dados disponíveis:

Quadro 4.6. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS3

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont Social	Avaliação	Acordo
6	6	7	2	0	0	0

Saliente-se que, no caso desta assistente social, não se verifica um padrão regular na ordem dos actos profissionais. Assim, apenas em metade dos atendimentos (4), a *definição de problemas/elaboração de diagnóstico* é o primeiro acto observado. Nos restantes, a *ajuda* ocupa o primeiro lugar em dois e a *informação* nos outros dois. Fica patente também que a generalidade dos atendimentos se reporta a casos em acompanhamento, o que pode explicar a referida ausência de um padrão regular na ordem dos actos profissionais.

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, presente em seis atendimentos, sublinha-se a atenção dada ao espaço de *narrativa do utente*. Mesmo nos casos em que se verificou a existência de *inquérito* com vista à recolha/actualização de dados estruturais, o recurso à entrevista semi-directiva suscita, com frequência, respostas que, pela suas características, são enquadráveis numa dinâmica de narrativa do utente. De assinalar, ainda, que o *inquérito* se revela bastante orientado para a produção de conhecimento útil para trabalhar com as pessoas – “ó Dona Fxxxxxxx então e o pai dos meninos não a ajuda?” (AS3.A74).

Quadro 4.7. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS3

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	3	08:35
Inquérito AS	4	02:51

Quanto à *informação*, igualmente presente em seis atendimentos, reporta-se principalmente a: i) facilitar a *compreensão de problemas*; ii) *funcionamento dos serviços* e medidas de política, nomeadamente RSI; iii) divulgação de *direitos*.

A *ajuda* faz-se presente em sete, dos oito atendimentos gravados. Esta, maioritariamente, contempla o *apoio no relacionamento com outros sistemas*, a *mediação com serviços fornecedores de recursos*, a *provisão de recursos*, a *reflexão sobre situações* e o aconselhamento relativamente à *gestão do orçamento familiar*. O trecho abaixo é exemplo deste último tipo:

Trecho 4.7. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.34.40 – 00.35.04]

001	AS	e depois manda anular:: (0.6) na Caixa Geral de
002		Depósitos (.) diz olhe eu já não quero (.) fecha a
003		conta [(.)] que é para não estar a:: com juros
003'	Ut.	[sim]
004	AS	porque
005		tem (.) as despesas de manutenção (0.4) .h e tem se
006		calhar (.) eu não sei se tem cartão multibanco
007		(.)também (.) também paga
008	Ut.	não não
009	AS	não (.) é só a caderneta (.) mas é as despesas de
010		manutenção (.) isto: (0.5) são quarenta euros por: por
011		ano (.) quer dizer (.) quarenta euros por ano: é
012		dinheiro [(.) não é?]
012'	Ut.	[é muito dinheiro]
013	AS	pois (.) não (.) não=
014	Ut.	=uma pessoa que não está a trabalhar [e tem a vida do
015		jeito que tem]
016	AS	[claro (.) não
017		(.) é que isso dá para] (.) para muitos quilos de arroz
018		(.) não é?

Este último tipo de ajuda assume por vezes contornos que a aproximam de um outro acto, o *controle social*. A preocupação com a *gestão do orçamento familiar* dos utentes acaba por transparecer, mesmo em situações que poderiam classificar-se como *small talk*,

como ilustrado no trecho que se segue.

Trecho 4.8. – Transcrição parcial AS3.A36 [00.41.32 – 00.41.52]

001	Ut.	Doutora gosta de utilizar estas malas? malas grandes?
002	Pausa	(0.4)
003	AS	oh (.) eu ando sempre com malas g- (.) malas (0.8)
004		malas grandes (.) malas pequenas (.) tudo:
005	Ut.	gosta?
006	AS	eu gosto=
007	Ut.	=gosta de qual cor?
008	Pausa	(0.4)
009	AS	oh (0.9) °eu gosto de qualquer cor°
010	Ut.	qualquer cor (0.4) está bem doutora ((riso))
011	AS	não vai gastar dinheiro (.) Dona Fxxxxxxx (.) pois
012		não?

O tópico *malas*, e preferências relativamente a estas, introduzido pela utente, a cujas perguntas a assistente social responde de forma mais ou menos evasiva, leva-a a questionar o tipo de gastos da utente – “*não vai gastar dinheiro (.) Dona Fxxxxxxx (.) pois não?*” (LT 011-012).

O acto *pedagógico*, presente em dois atendimentos, aparece associado ao *estímulo* para a busca de ajuda institucional – “*o não já sabemos que vamos ouvir (.) não é? agora o sim a gente vai à procura dele*” (AS3.A33) – e à *gestão do orçamento familiar*. No trecho abaixo, ilustrativo deste último tipo, a assistente social sensibiliza a utente para a necessidade de reduzir os gastos com as semanadas das crianças, nomeadamente a da neta.

Trecho 4.9. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.27.22 – 00.27.39]

001	Ut.	cinco euros ela diz que não ↑chega
002	Pausa	(0.4)
003	AS	não não (0.3) vocês têm que começar (.) vocês têm
004		↑tantas <u>dificuldades</u> : (.) Mxxxxx Jxxxx (.) têm que
005		começar a educar os miúdos: por ↑forma (0.3) a que
006		eles <u>consigam</u> : gerir os seus dinheiros [como deve
007		ser:]
008	Ut.	[ainda por
009		cima] o pai não ajuda porque (.) tem [que ser] eu: e:
009'	AS	[ai: não]
010	Ut.	e
011		a mãe
012	AS	°não não°
013	Ut.	eu já disse () à minha filha ()
014	AS	é porque eles habitua-se (.) vocês não- (.) como é

015		que pode ser tanto dinheiro?
016	<i>Pausa</i>	(1.0)
017	<i>Ut.</i>	cento e tal euros
018	<i>AS</i>	e mais a [mais]
019	<i>Ut.</i>	[(porque)] eu já estive a fazer as contas
020		(.) todos os meses

Tratando-se, embora, de uma matéria sensível, assiste-se a uma interacção pautada por relações cooperativas. O tema específico da semana das crianças é introduzido no âmbito da tentativa da assistente social ajudar a utente a procurar estratégias para minimizar as suas despesas. Mais adiante, a assistente social reforça a importância de educar as crianças/jovens da família para a gestão do orçamento familiar, e a utente dá nota dos cuidados garantidos em casa:

Trecho 4.10. – Transcrição parcial AS3.A37 [00.30.03 – 00.30.23]

001	<i>AS</i>	não (.) não pode ser (.) e tem que: tem que ser
002		explica:do .h (0.5) que (.) que está-se a passar uma
003		situação complica:da (.) e que (.) não valorizam (.)
004		[os miúdos não valorizam (.) ela não ouve?] não ouve
004'	<i>Ut.</i>	[e ela (.) e ela sa:be que:]
005	<i>AS</i>	lá
006		em casa (1.0) como é que as coisas estão?
007	<i>Pausa</i>	(1.2)
008	<i>Ut.</i>	sim::: [não por]que ela todos os dias ela está a comer
008'	<i>AS</i>	[pois:]
009	<i>Ut.</i>	(.) todos os dias (0.3) não falta: comida (.) não
010		falta:=
011	<i>AS</i>	=exactamente

Assinala-se, ainda, que as relações de cooperação, patentes em vários atendimentos, podem traduzir-se numa co-produção de fala, como se ilustra no trecho abaixo:

Trecho 4.11. – Transcrição parcial AS3.A33 [00.05.56 – 00.06.02]

001	<i>AS</i>	eu posso ficar com:: (0.6)
002	<i>Ut.</i>	fotocópia (.) [não é?]
003	<i>AS</i>	[com foto]cópia da sua::
004	<i>Ut.</i>	baixa
005	<i>Pausa</i>	(0.3)
006	<i>AS</i>	da sua baixa

AS4 – Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos

assistentes sociais, atrás identificados, é possível observar cinco, nos doze atendimentos gravados por esta *co-investigadora*:

Quadro 4.8. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS4

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont Social	Avaliação	Acordo
12	7	10	1	3	0	0

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, 1.º acto registado em onze dos doze atendimentos observados, sublinha-se a primazia do *inquérito*, quer no que diz respeito ao número de atendimentos em que o mesmo tem lugar, quer ao tempo médio mobilizado, como pode observar-se no quadro abaixo:

Quadro 4.9. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS4

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	8	05:45
Inquérito AS	11	15:31

Esta primazia vem na linha do que já tinha ficado patente aquando da análise da *abertura*, registando-se, na generalidade dos atendimentos, um padrão focado nos aspectos instrumentais, com destaque para o preenchimento da ficha e a reprodução de documentos, através de fotocópias, o que ocorre durante o atendimento.

Esta preocupação fez-se sentir mesmo num caso em que, devido à eminência de alteração de residência da utente, se ficou numa situação de *incompetência territorial*, o que inviabilizava qualquer proposta para apoio institucional. Por outro lado, a assistente social, ao centrar a sua atenção nos aspectos instrumentais, perde oportunidades de prestar ajuda psicossocial, manifestando mesmo algumas dificuldades na abordagem do sofrimento do *Outro*, como se ilustra no trecho seguinte. Trata-se de uma utente de 78 anos que vive com o seu marido de 79. A filha faleceu e a utente está com uma depressão. Acumularam uma dívida de duzentos e quarenta euros na farmácia.

Trecho 4.12. – Transcrição parcial AS4.A49 [00.19.28 – 00.19.45]

001	Ut.	ponho-me à minha porta (0.3) choro
002	Pausa	(0.9) ((barulho de agrafador))
003	Ut.	pois (.) choro (.) porque eu nunca me [vi assim]
004	AS	[arrume isto]
005	Pausa	(0.5)
006	AS	arrume lá isto=
007	Ut.	=eu nunca me vi assim (.) não é?
008	Pausa	(0.4)
009	AS	pois=
010	Ut.	=que eu nunca me vi assim (.) dá-me vergonha
011	AS	pois
012	Ut.	porque eu nun- [()]
013	AS	[vergonha é] roubar Dona Lxxxxx
014	Ut.	mas eu não ROUBO
015	Pausa	(0.6)
016	AS	estou a dizer [(.) não]
016'	Ut.	[na::da]
017	AS	tem que ter vergonha (.)
018		ver[gonha] de quê?
018'	Ut.	[pois]

Como pode verificar-se, depois de expressar a sua tristeza – “*ponho-me à minha porta (0.3) choro*” (LT 001) –, a utente faz uma pausa relativamente longa (LT 002) que se pode interpretar como um apelo à empatia da assistente social. Esta mantém-se ocupada com a organização dos documentos, o que é traduzido pelo barulho do agrafador. Na sequência, a utente reitera o seu lamento e explica a razão do choro – “*pois (.) choro (.) porque eu nunca me [vi assim]*” (LT 002) –, ao que a assistente social sobrepõe um pedido para a utente arrumar documentos – “*arrume isto*” (LT 003) –, não dando sequência ao tópico introduzido pela utente. Perante o silêncio da utente e a sua não observância do pedido/instrução repete: “*arrume lá isto*” (LT 006). Perdendo, pela segunda vez, oportunidade de corresponder ao apelo da utente. A esperada manifestação de empatia vem a ocorrer mais adiante:

Trecho 4.13. – Transcrição parcial AS4.A49 [00.27.22 – 00.27.30]

001	AS	então vá (.) não fique assim (.) está bem? olhe (1.0)
002		agora tem de se cuidar (.) porque também precisa de
003		se cuidar (0.3) a si e ao seu marido (.) não é? então
004		vá

O acto profissional *informação*, presente em sete atendimentos, ocupa o 2.º lugar em seis deles. Na maior parte dos casos, tratou-se de: i) esclarecer acerca do *funcionamento dos*

serviços e das respostas disponíveis; ii) fazer mediação entre serviços e pessoas.

A ajuda faz-se presente em dez, dos doze atendimentos gravados. A sua posição na ordem dos actos praticados oscila entre a 3.^a, em cinco atendimentos, e a 2.^a, em quatro. Num deles, ocupa o 1.^o. Contempla, maioritariamente, a *provisão de recursos*, a *reflexão sobre situações* e o aconselhamento na área da *gestão do orçamento familiar*, onde se inclui o aconselhamento no sentido de os utentes tentarem negociar, com o respectivo banco, a taxa de *spread* relativa a empréstimos para aquisição de habitação e o pagamento, em prestações, de dívidas a fornecedores de serviços. Embora com menor incidência, observa-se também a *mediação com serviços fornecedores de recursos*, e, num caso, aconselhamento para requerer a regulação do poder paternal.

A ajuda no âmbito do aconselhamento relativo à *gestão do orçamento familiar* assume por vezes contornos que a aproximam de um outro acto, o *controle social*. Este último fez-se presente em três atendimentos. Trata-se de uma matéria muito sensível, na medida em que, se por um lado é certo que algumas famílias precisam de ajuda neste domínio, outras há que sempre foram organizadas e que, por circunstâncias variadas, agora se vêem impossibilitadas de fazer face a todos os seus encargos. Que contornos pode/deve assumir essa ajuda é uma questão cujo debate, no seio profissional, importa aprofundar.

O trecho, que a seguir se apresenta, ilustrando, pretende contribuir para esse mesmo debate. Diz respeito a um utente de 54 anos, desempregado há 3:

Trecho 4.14. – Transcrição parcial AS4.A43 [00.30.33 – 00.31.05]

001	AS	tem computador a sua filha?
002	Ut.	tem
003	Pausa	(0.7)
004	AS	pronto (.) e tem internet (.) não?
005	Ut.	tem tem
006	Pausa	(0.7)
007	AS	quanto é que ist-? (.) pois (.) () (0.8) é clix
008		(1.0) ↑pois::: por isso é que::: (0.8) passa muito
009		tempo na internet (.) a descarre[gar?]
010	Ut.	[não(.)] é o ()
011		algumas [vezes] passa °não é?° (2.6)
011'	AS	[[((riso))]]
012	Ut.	e na (situação)
013		não (.) não vai por aí além (.) é cumpridora (0.5)
014		nunca [()]
015	AS	[contri]bui um bocadinho (.) não é? =

016	<i>Ut.</i>	=pouco
017	<i>Pausa</i>	(3.8)
018	<i>AS</i>	contri↑bui sempre (0.7) quando uma pessoa está numa
019		fase mais compli↑cada

Também o acto *pedagógico* observado se enquadra nas questões associadas à *gestão do orçamento familiar* – “o que é que eu realmente preciso para o dia-a-dia?” (AS4.A38) – em que a assistente social procura que a utente, que se encontra com dificuldades em pagar a hipoteca ao banco para compra de habitação própria, equacione as prioridades nas suas despesas.

AS5 – Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais, atrás identificados, é possível observar quatro, nos dezassete atendimentos gravados por esta *co-investigadora*:

Quadro 4.10. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS5

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont Social	Avaliação	Acordo
17	16	10	2	0	0	0

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, 1.º acto registado em dezasseis dos dezassete atendimentos observados, sublinha-se a primazia da *narrativa do utente* que abre o corpo principal em quinze atendimentos. No entanto, esta narrativa é, por vezes, interrompida pela assistente social. Ao fazê-lo, retira espaço ao utente para transmitir, de forma mais completa e global, o que este considera relevante relativamente à situação em que se encontra, quer no tocante à definição do(s) problema(s) nas suas várias dimensões e articulações, quer no que diz respeito à exploração de recursos e desenho de soluções, com vista à definição de uma acção partilhada. É o que pode observar-se no trecho seguinte, relativo a uma utente de 53 anos, recentemente desempregada e cuidadora de idosa acamada, com quadro demencial:

Trecho 4.15. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.02.01 – 00.02.44]

001	Ut.	razão:: da minha:: (1.0) deslocação aqui (.) entre
002		outras (.) primeiro (.) eu nunca:: não sei realmente
003		qual é o tipo (.) de apoio que podem disponibilizar
004		(.) mas por exemplo (.) até que ponto a {instituição}
005		tem:: ou arranja (.) eh: camas articuladas por
006		exemplo
007	Pausa	(1.2)
008	AS	é assim (.) ainda agora o nosso mo[torista estava
009		a:::]
010	Ut.	[peço desculpa
011		(.)] para além disso:: eu fiquei desempregada dia 27
012		de dezembro (0.3) [por]tanto é <u>tudo</u> junto (0.3) fui
012'	AS	[mm]
013	Ut.	[ontem] entregar os: [os papéis]
013'	AS	[então]
014	AS	[vamos ver] uma coisa de cada vez

Sublinhe-se que se trata de uma utente que procura os serviços pela primeira vez, manifestando o seu desconhecimento relativamente aos apoios que pode esperar – “*eu nunca:: não sei realmente qual é o tipo (.) de apoio que podem disponibilizar*” (LT002-004). Como pode verificar-se, há uma pausa relativamente longa (LT 007) que tanto pode representar um convite da utente à alternância de vez, como pode significar a sua necessidade de tempo, antes de retomar a fala, o que parece mais consentâneo com a sua introdução – “*razão:: da minha:: (1.0) deslocação aqui (.) entre outras (.) primeiro (.)*” (LT 001-002). A utente retoma depois a fala, em sobreposição, com um pedido de desculpas, e a introdução de outro dos problemas que a preocupam: o seu desemprego recente (LT 009-010).

A assistente social assume a referida pausa (LT 007) como um convite da utente à alternância de vez e prepara-se para apresentar a possibilidade de apoio relativamente à cedência de cama articulada. Apesar de um sinal de retorno – “*mm*” (LT 011’) –, que parece um incentivo à continuação da narrativa, acaba por interromper a utente “*[vamos ver] uma coisa de cada vez*” (LT 013).

Assinala-se que são patentes, neste atendimento, como pode observar-se no trecho abaixo, as tentativas sucessivas da utente para completar a sua narrativa, suscitando uma questão para reflexão: em que medida é assegurada, a utentes menos assertivos, a oportunidade e as necessárias condições à explanação da sua narrativa?

Trecho 4.16. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.13.50 – 00.14.12]

001 AS contacto telefónico?
002 Ut. o fixo é o {número}
003 AS móvel?
004 Ut. {número} (0.5) até para a alimentar já tenho dificuldade

Por outro lado, a assistente social, ao centrar a sua atenção no accionamento de respostas institucionais e nos aspectos instrumentais inerentes a esse accionamento, como a recolha de dados estruturais, perde oportunidades de prestar ajuda psicossocial:

Trecho 4.17. – Transcrição parcial AS5.A64 [00.31.47 – 00.31.55]

001 Ut. de forma que não te:nhó:: retrocesso (.) não tenho:
002 °olhe° eu choro imenso (.) olhe-
003 AS .h então diga-me só aqui uma coisinha desculpe lá (.)
004 casa (0.3) a casa é própria ou é alugada (.) a vossa?

Num dos atendimentos observados foi manifestada pela assistente social a preocupação de aferir o valor, para a utente, das propostas que lhe foram apresentadas – “*o que é que acha destas propostas? (1.5) era o que tinha em vis::ta? não era bem::*” –. Trata-se de uma jovem adulta que se encontra a concluir o ensino secundário à noite, referindo que fica com tempo livre durante o dia, tendo-se dirigido ao atendimento com o objectivo de arranjar “*alguma coisa para fazer*”. Embora manifeste esta preocupação de aferição, a assistente social não procura explorar gostos ou expectativas da utente ao longo do atendimento, orientando a sua atenção para o *catálogo das respostas* – “*°vamos° lá ver o que é que aqui (.) aqui de ofertas::*” (AS5.A54).

No quadro abaixo, pode observar-se o tempo médio despendido nesta etapa do atendimento, quer ao nível da *narrativa do utente* quer do *inquérito* conduzido pela assistente social, salvaguardando-se que uma e outro não são estanques, como já mencionado:

Quadro 4.11. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS5

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	16	04:08
Inquérito AS	12	05:09

O 2.º acto profissional observado diz respeito à *informação*, presente em dezasseis atendimentos. Salienta-se que, embora na generalidade dos casos seja o segundo acto verificado, este vai pontuando o atendimento, numa lógica de “*uma coisa de cada vez*”, como acima ilustrado. Num dos atendimentos, a informação acerca das respostas da instituição e respectivo funcionamento, numa linha de caracterização da oferta, foi o primeiro acto verificado. Na maior parte dos casos, tratou-se de: i) esclarecer acerca das *respostas disponíveis*, quer da própria instituição, quer da comunidade, para os problemas/necessidades identificados; ii) *fazer mediação entre serviços e pessoas*.

O 3.º acto profissional observado respeita à *ajuda*, presente em dez atendimentos, dos dezasseis gravados. Esta, maioritariamente, contempla a *provisão de recursos* e, ou, a *mediação com serviços fornecedores de recursos*, bem como o *apoio no relacionamento com outros sistemas* – “*se não conseguir preencher (0.3) passa aqui na {instituição} pede para falar com:go (0.5) e nós preenchemos aqui as duas (.) assim explico-lhe melhor o que é que tem que fazer (.) está ↑bem?*” (AS5.A53).

Num dos casos de provisão de recursos, a assistente social foi confrontada com uma situação de *incompetência territorial*, em virtude de a utente ter mudado de residência – “*ó Dona Lxxxx (.) eh:: diga-me uma coisa (.) agora deixou-me aqui numa situação: meio: (.) muito: complicada*” –. Fazendo uso da sua autonomia profissional, a profissional não accionou de imediato o cancelamento do apoio, dando um tempo e procurando orientar a utente na busca de entidades que possam apoiá-la na zona de residência actual:

Trecho 4.18. – Transcrição parcial AS5.A52 [00.41.13 – 00.41.37]

001	AS	vá:: à junta de freguesia da sua área de <u>residência</u>
002		[(.)] ou a outro servi:ço para perguntar:: se não têm
002'	Ut.	[sim]
003	AS	apoio alimentar:: qual é que é a possibilidade:: (1.0) está bem?
004	Ut.	certo

005	<i>Pausa</i>	(0.3)	
006	AS	pronto (.) a↑gora (.) o Agosto vai receber	
007		normalmente (.) mas em Setembro depois já vai ser	
008		cortado	
009	<i>Pausa</i>	(0.4)	
010	Ut.	°está bem°	
011	<i>Pausa</i>	(0.9)	
012	AS	está bem? °isto° porque ↑nós não podemos mesmo (.) só	
013		podemos dar resposta aqui aos utentes da fregue[sia]	
014	Ut.		[°não]
015		pode ser°	
016	<i>Pausa</i>	(1.5)	
017	AS	percebe? Do:na Lxxxx?	

Como se pode observar, para além de procurar orientar a utente na busca de entidades que a possam apoiar, a assistente social justifica o corte do apoio, solicitando o assentimento da utente – “*está bem? °isto° porque ↑nós não podemos mesmo (.) só podemos dar resposta aqui aos utentes [da freguesia]*” (LT 012-013) –. A utente manifesta de imediato a compreensão da situação, avançando em sobreposição de fala – “[°não] *pode ser°*” (LT 012-013). Ainda assim, e após uma pausa que convida à apropriação do que está a ser dito (LT 016), a assistente social procura certificar-se de que a utente compreende a situação – “*percebe? Do:na Lxxxx?*” (LT 017).

Finalmente, em dois atendimentos, observou-se um 4.º acto profissional – *pedagógico*. Num deles, a assistente social procura estimular a assertividade da utente, com vista à reivindicação de direitos:

Trecho 4.19. – Transcrição parcial AS5.A63 [00.15.26 – 00.15.48]

001	AS	se elas não lhe ajudarem (0.7) e se não fo:rem
002		compreensivas como parece que não foram (.) a senhora
003		tem o di↑reito que elas lhe ajudem (0.6) se elas se
004		recusarem (.) diz (.) então olhe (.) eu quero o livro de
005		reclamações (.) porque eu vim aqui (.) a um serviço (.)
006		e vocês não me estão a ajudar (.) naquilo que eu preciso
007		(0.5) e as pessoas estão nos serviços (.) mesmo para
008		ajudar (.) está bem?
009	Ut.	°muito obrigada° (.) sim senhora
010	AS	portanto não po::de virar as costas vir-se embora e
011		deixar:: (0.4) assim (.) está bem?

No outro caso, trata-se de uma utente de 31 anos que se encontra desempregada e separada do marido, vivendo sozinha com as suas duas filhas, uma com 6 e outra com 2 anos

de idade. A utente tem estado com uma depressão. Embora se perceba uma intenção pedagógica por parte da assistente social, no sentido de estimular a utente para esta requerer a pensão de alimentos, a estratégia seguida, com forte pendor interrogativo, parece não surtir efeito, levando a profissional a abandonar o tópico e a retomar o inquérito.

Trecho 4.20. – Transcrição parcial AS5.A62 [00.24.03 – 00.24.47]

001	AS	e já tratou de pedir a pensão de alimentos das meninas?
002	Ut.	(1.8) () que:: que é para ir pedir coisas no
003		Tribunal
004	Pausa	(1.0)
005	AS	não foi tratar ainda disso? (0.3) não está com
006		disposição para tratar disso agora? (0.6) é? (1.7)
007		mas porquê? (1.0) sabe que era impor [↑] tante (.) porque
008		essas coisas demoram tempo (3.2) diga lá porque é que
009		não quer fazer isso agora?
010	Ut.	((fungadela)) [é por]que eu não gosto dessas coisas
010'	AS	[hum?]
011		não gosta dessas coisas? mas é para o bem das suas
012		filhas (1.0) não é? (1.6) hum? (3.6) diga-me lá uma
013		coisa (.) tem aí o seu título de residência?

Assinala-se, ainda, uma situação em que a assistente social denota alguma preocupação com a restauração identitária de utente de sessenta e dois anos, que se vê agora em situação de pobreza:

Trecho 4.21. – Transcrição parcial AS5.A63 [00.17.57 – 00.18.09]

001	AS	pronto (.) tratar do rendimento mí:nimo::
002	Ut.	uma pessoa (0.5) fica assim um bocadi:inho parece: que
003		tem:: (.) não é vergonha nem em baixo (.) é que: (0.6)
004		>nunca (.) nunca a gente precisou (.) não é que a gente
005		[sabe que-<]
006	AS	[então mas] não tem que ter vergonha de nada

AS6 – Como já mencionado, os dados disponíveis relativamente às gravações desta *co-investigadora* dizem respeito a oito atendimentos, sendo que a gravação de um deles se inicia no decurso do *corpo principal*⁸⁵, pelo que só se dispõe dos dados completos

⁸⁵ Como já referido, devido a problemas no computador onde o *corpus* esteve inicialmente alojado, perderam-se alguns ficheiros áudio. Tratando-se da primeira gravação constante no ficheiro em

relativamente aos actos praticados nesta macro-sequência em sete, dos oito atendimentos gravados.

Da tipologia de actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais, identificados por Berta Granja e enquadráveis no *corpo principal* do atendimento, atrás descritos, é possível observar três, nos dados disponíveis:

Quadro 4.12. – N.º de actos profissionais praticados, por tipo: AS6

Diagnóstico	Informação	Ajuda	Pedagógico	Cont Social	Avaliação	Acordo
8	5	7	0	0	0	0

No que diz respeito à *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, 1.º acto em todos os atendimentos observados, sublinha-se a atenção dada ao espaço de *narrativa do utente* que abre o corpo principal em cinco atendimentos. Por outro lado, no *inquérito* com vista à recolha de dados estruturais, o recurso à entrevista semi-directiva suscita, com frequência, respostas que, pelas suas características, são enquadráveis numa dinâmica de narrativa do utente.

Como pode observar-se no quadro abaixo, não se verifica propriamente uma primazia da *narrativa do utente* ou do *inquérito* conduzido pela assistente social, quer em termos de prevalência, quer de tempo médio despendido, salvaguardando-se que uma e outro não são estanques, como já enunciado:

Quadro 4.13. – Definição de problemas/elaboração de diagnóstico: AS6

	N.º de atendimentos	Duração Média (m:s)
Narrativa do Utente	5	04:31
Inquérito AS	6	06:00

De assinalar, que o *inquérito* se revela bastante orientado para a produção de conhecimento útil para trabalhar com as pessoas, surgindo muitas vezes como que entrelaçado com o 2.º acto observado – a *ajuda*.

causa, é plausível pensar que se trata da segunda parte de atendimento cuja primeira parte se tenha perdido.

Nos trechos que se seguem, relativos ao atendimento de uma utente que está numa situação de incumprimento das suas obrigações relativamente a empréstimo bancário para aquisição de habitação, a assistente social interrompe o levantamento de dados estruturais e procura aprofundar os contornos do caso:

Trecho 4.22. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.07.32 – 00.07.55]

001	AS	a casa? (.) é comprada: aluga:da?
002	Ut.	a casa é nossa mas não tenho dinheiro para pagar
003		renda já há três anos já
004	Pausa	(1.1)
005	AS	e era comprada?
006	Pausa	(0.4)
007	AS	sim (1.3) tinha comprado ela (.) °mas° não tenho
008		dinheiro para pagar renda
009	Ut.	e como é que está a questão com o banco?
010	Pausa	(0.4)
011	Ut.	ah: banco (mandar) para nós (.) está aqui documento
012		(0.5) () (0.8) disse (obri↑gadamente) tem que
013		pagar renda

A utente prossegue a sua narrativa reiterando as dificuldades financeiras com que se debate e dando nota da situação em que se encontra o seu marido, reformado por invalidez. Em seguida, a assistente social retoma a condução da entrevista, focando-se no incumprimento com o banco, procurando perceber o ponto em que se encontra esse processo:

Trecho 4.23. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.08.16 – 00.08.45]

001	AS	bom (.) começar por uma parte (2.3) ((ruído de
002		folhas)) hum:: Dona Mxxxxxx isto já vai muito à
003		frente (.) já está aqui o:: (0.5) o processo já está
004		todo no tribunal:
005	Pausa	(0.3)
006	Ut.	é pois (.) (pronto)
007	Pausa	(1.3)
008	AS	quando é que recebeu esta carta?
009	Pausa	(0.6)
010	Ut.	já há muito tempo:: (0.3) °há um ano (e meio)° (.)
011		{instituição} (0.3) fui lá: já não ficou lembrada de
012		esta carta para mostrar
009	AS	pois:: devia de ter mostrado
010	Pausa	(0.3)
011	Ut.	ah: não ficou lembrado [(dessa carta)]

012	AS	[nunca mostrou] nada a ninguém
013		disto? =
014	Ut.	=sim (.) não ficou lembrado (.) () esqueceu

Uma das questões suscitadas por este trecho, e que ultrapassa a análise da interacção em presença, prende-se com as dificuldades de comunicação que se fazem sentir, por vezes nos atendimentos, devido a factores da mais diversa ordem, como diferenças culturais, vocabulário, domínio da língua. Neste caso concreto, fica a dúvida que não se pode deixar de assinalar: sendo a utente acompanhada por várias instituições, e independentemente de não ter levado a carta do banco para mostrar, por esquecimento, segundo a própria, como pode uma questão com esta gravidade ter passado à margem dos serviços durante tanto tempo? Ou será que não passou, e esta é apenas a representação que a utente tem da situação? Mas se passou à margem, que espaço é dado à narrativa dos utentes, fora do inquérito guiado por um qualquer formulário concebido para fins procedimentais e estatísticos? Que espaço e atenção são dados, em particular às pessoas que têm uma maior dificuldade em compreender o *português dos serviços* ou em se fazer compreender, como no caso em presença, no seu *português crioulo*? Que apoio específico é dado aos profissionais que se confrontam com estas situações?

No caso específico desta assistente social, como já mencionado, o *inquérito* revela-se bastante orientado para a produção de conhecimento útil para trabalhar com as pessoas, e, quando pertinente, entrelaçado com a *ajuda*, acto profissional que, neste caso, desencadeia em seguida. Primeiro, através da *mediação/provisão de recursos* (não é explícito se se trata de recursos próprios da instituição ou da mediação junto de parceiros da comunidade):

Trecho 4.24. – Transcrição parcial AS6.A67 [00.14.02 00.14.09]

001	AS	vamos tentar ver se a gente consegue aqui um apoio
002		judici[ã:rio] (.) para lhe (.) um advogado (.) não tem
002'	Ut.	[mm]
003	AS	ninguém a ajudar [a tratar destas ques]tões da casa?
003'	Ut.	[não (.) não tem não]

Depois, procurando ajudar a reflectir sobre eventuais soluções que envolvem a proposta de a utente e o seu marido tentarem fazer um acordo com o banco – “*os dois jun:tos (.) não conseguem fazer um acordo?*” –; bem como, sobre as possíveis consequências deste incumprimento – “*o problema é se ficam na rua (.) já pensou nisso?*”

(AS6.A67).

Este acto profissional assume, ainda, outros contornos, associados à *gestão do orçamento familiar* – “*com esse dinheiro paga o quê?*” (AS6.A67) – e a estratégias para redução de despesas, através da mediação com serviços provedores de recursos, como o encaminhamento para *banco de roupas* – “*porque é menos uns gastos que as famílias têm (1.0) está a perceber?*” (AS6.A67).

O acto profissional *ajuda* está ainda presente em mais seis atendimentos, constituindo-se como o 2.º acto mais relevante relativamente ao n.º de casos em que é observável. Em termos de ordem, em quatro situações aparece em terceiro lugar e em três, em segundo. Nos diferentes casos, maioritariamente, contempla a *mediação com serviços provedores de recursos*, a *provisão de recursos* e a *reflexão sobre situações*.

O 3.º acto profissional observado, em termos de prevalência, diz respeito à *informação*, presente em cinco atendimentos, dos oito observados. Em termos de ordem, aparece em segundo lugar, em todos eles. Na maior parte dos casos, tratou-se de: i) esclarecer acerca das *respostas disponíveis*, quer da própria instituição, quer da comunidade; ii) *funcionamento dos serviços*; iii) *fazer mediação entre serviços e pessoas*.

Apresentados os actos que ocorrem com maior regularidade no *corpo principal* e levantadas algumas preocupações que se prendem, nomeadamente, com o impacto dos procedimentos instrumentais na qualidade da relação estabelecida, importa, agora, perceber como procedem os interactantes para encerrar um atendimento, sem que isso seja encarado por qualquer dos intervenientes como uma interrupção antecipada, ou uma saída injustificada, do quadro interaccional. É o que se fará em seguida.

4.5. O fecho dos atendimentos

Em primeiro lugar, importa salientar que os interactantes não são sujeitos passivos deste processo temporal, em que se pode traduzir o atendimento social, mas os seus actores: são eles que, de mútuo acordo, ainda que gerado assimetricamente, dão uma dada tarefa por completa e introduzem outra, constituída, por eles, como sequencialmente relevante (BINET, 2013a: 434). Como refere Michel Binet, “a dimensão ritual da interacção é simultaneamente a fonte de um problema interaccional e o meio da sua gestão”. E acrescenta que “a ritualização da saída do quadro temporal e espacial da interacção neutraliza a ameaça de

desvalorização e de corte da relação entre os interactantes” (BINET, 2013a: 435).

A conclusão, mutuamente manifesta, da *agenda do atendimento* projecta um espaço no qual se torna *emicamente* oportuna a activação da sequência de pré-fecho, que conduz, gradualmente e de forma concertada, a uma saída do quadro interaccional (BINET, 2013a: 458). Este autor refere mesmo “a presença subjacente de um script, encadeamento de acções que forma um pano de fundo que torna mutuamente manifesta a conclusão da agenda dos atendimentos” (BINET, 2013a: 470).

Na sua pesquisa, Michel Binet identificou um conjunto de tópicos apropriados àquilo que designa como o “*script do pré-fecho*”: valorização do encontro, agendamento de um próximo encontro, recapitulação de tarefa(s) a realizar a seguir ao atendimento, encaminhamento para outro(s) serviço(s), etc. (BINET, 2013a: 463).

Quanto ao *ritual de fecho*, consiste, de acordo com os resultados da referida pesquisa, num conjunto diversificado de opções que podem substituir-se ou combinar-se entre si, como: troca de saudações; troca de agradecimentos, o que incorpora vários formatos de retribuição possíveis; troca de fórmulas votivas (BINET, 2013a: 466).

Outro questão, típica das sequências de *pré-fecho* e *fecho* interaccional, diz respeito à preservação da relação, mediante o assegurar de contacto mútuo (BINET, 2013a: 282).

Antes de prosseguir, importa sublinhar que é provável que tenham sido perdidas trocas rituais não gravadas, por duas ordens de razões. A primeira, de natureza circunstancial, diz respeito a limites técnicos, em que a gravação foi interrompida: i) por *terminus* do respectivo suporte; ii) ou por afastamento da zona de gravação, nos casos em que a assistente social acompanhou os utentes à saída. A segunda prende-se com o livre arbítrio das *co-investigadoras*. Com efeito, como bem assinala Michel Binet, estas, enquanto interactantes responsáveis pelo manuseamento do gravador, desligaram-no no ponto considerado por elas como “relevante para dar o atendimento por terminado, o que confere ao seu gesto um elevado valor documental” (BINET, 2013a: 467). Uma das questões que se procurará perceber, salvaguardados os limites atrás expostos, diz respeito, precisamente, à importância atribuída à sequência de *fecho do atendimento*, nomeadamente no que toca à *atenção ao Outro*, também traduzida pelos rituais de cordialidade.

Na linha do que se tem vindo a fazer até aqui, dar-se-á, em seguida, continuidade à análise da estrutura dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*, agora

no tocante à última *macro-sequência* identificada por Michel Binet (2013a) e às sequências que a compõem: *pré-fecho* e *fecho*.

4.5.1. O pré-fecho

Observe-se, então, de forma mais detalhada, como se processou o *pré-fecho* dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*.

AS1 – No caso desta assistente social, três das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de pré-fecho* em nove atendimentos.

Dos tópicos identificados por Michel Binet e que constituem o “*script do pré-fecho*”, na terminologia do autor, como acima mencionado, o mais recorrente é a *recapitulação de tarefa(s)* a realizar a seguir ao atendimento, observado em oito atendimentos, independentemente do caso ser, ou não, encaminhado para outro(s) serviço(s). Salienta-se o cuidado colocado pela assistente social nessa recapitulação – “*pronto (.) então Dona Mxxxxxx é assim (.) vai (.) eu vou pôr aqui num papelinho (.) está bem?*” (AS1.A7).

Registou-se o encaminhamento de três utentes para outro(s) serviço(s), sendo patente, mais uma vez, o cuidado colocado pela assistente social – “*então está aqui tudo Dona Jxxxx (.) marcar atendimento na {Instituição} para esta doutora (.) Doutora Axx Rxxxxx (.) ou telefona para a {Instituição} ou vai à {Instituição} (.) quando tiver isto tudo {documentação} é que marca o atendimento (.) está bem?*” (AS1.A1).

Em três atendimentos, assinalou-se um outro tópico que se pode identificar como a *manifestação de disponibilidade futura* por parte da assistente social – “*Dona Ixxxxx (.) se precisar depois de alguma coisa da minha parte (1.0) estou disponível*” (AS1.A4).

Finalmente, em dois atendimentos, observou-se um tópico que se pode enquadrar nas *sequências artificiais* acima mencionadas, ausentes dos atendimentos que ocorrem fora do contexto da investigação, e que se traduziu no agradecimento da *co-investigadora* – “*está bom: olhe obrigado pela sua colaboração por deixar gravar a entrevista*” (AS1.A5).

AS2 – Como já referido, algumas gravações desta *co-investigadora* não apresentam atendimentos completos. Assim, dos dezassete atendimentos gravados, serão analisados, neste ponto, os doze que registam dados enquadráveis no *pré-fecho*.

No caso desta assistente social, o tópico mais recorrente reporta-se à produção de *actos promissivos* (AUSTIN, 1962: 150-151), patente em cinco atendimentos – “*se houver alguma alteração nós comunicamos (.) mas por enquanto fica a aguardar (.) está bem?*” (AS2.A19), formato repetido em vários atendimentos; ou, numa situação mais específica, “*“(bem)º Senhor Pxxxx {...} se houver alguma coisa eu ligo (.) eu ligo para o senhor (.) está bem? para lhe dar alguma informação (.) se eu conseguir entretanto falar lá com as colegas da (.) da instituição onde ele está (.) está bem? (.) pronto*” (AS2.A13).

A *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelos utentes, foi igualmente observada em cinco atendimentos: em três deles, relativamente à marcação de próximo encontro – “*agora telefona em Janeiro (0.4) dia:: telefona no final do mês de Janeiro (.) portanto no último dia do mês:: (0.3) para marcar entrevista depois para Fevereiro*” (AS2.A14) –, e, noutros dois, relativamente a questões processuais – “*pronto (.) em relação ao relatório médico também se (.) quando o tiver (.) a qualquer altura pode vir cá trazê-lo (.) não é preciso marcar*” (AS2.A19); e “*se entretanto surgir algum trabalho ou alguma coisa (.) então depois traz-me só o (.) o recibo de vencimento (.) está bem? para depois juntar ao processo*” (AS2.A29).

Em dois atendimentos foi expressamente manifestada a *disponibilidade futura* por parte da assistente social – “*se pretender marcar uma entrevista comigo antes dos seis meses por algum motivo:: (0.4) não há problema (.) pode marcar na mesma (.) telefona na mesma no último dia do mês e marca*” (AS2.A14); e, numa versão mais curta, “*se o senhor precisar de vir cá antes (.) também pode vir*” (AS2.A30).

Noutro, é manifestada uma preocupação que se pode identificar como própria das sequências de *pré-fecho* e *fecho interaccional*, e que diz respeito a assegurar a viabilidade da manutenção da relação, mediante a troca ou confirmação de contactos – “*se houver alguma coisa em contrário também pode me telefonar:: pode:: tem no ofício os nossos contactos telefónicos (.) pode ligar:: enfim (.) está bem?*” (AS2.A13).

Num outro atendimento, observa-se aquilo que Michel Binet designa como outro recurso do *script do pré-fecho* e que consiste em pedir à utente para arrumar as suas coisas, os seus documentos. A introdução, pela assistente social, desta tarefa, como *acção-a-realizar-agora* convida ao encerramento do atendimento, projectando o seu fim (BINET, 2013a: 434) – “*isto pode guardar que isto também é seu*” (AS2.A26).

AS3 – No caso desta assistente social, duas das gravações terminam antes da

conclusão do atendimento: numa delas a assistente social ausenta-se do gabinete com o utente, encaminhando-o para o gabinete da psicóloga; na outra, a gravação termina ainda antes de terminar o corpo principal. Assim, só foi possível analisar dados relativos à *sequência de pré-fecho* em seis atendimentos.

O tópico mais recorrente é a *recapitulação*, verificada em cinco atendimentos, dos seis analisados. Esta *recapitulação* assume duas dimensões: a *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelo utente e aquilo que aqui se designa, à falta de melhor expressão, por *recapitulação do acordado*, associado a diligências a efectuar, quer pelo utente quer pela assistente social, por vezes com valor de precedência umas relativamente às outras. Entendeu-se não utilizar aqui o conceito de acordo, já que esse envolve também uma dimensão institucional, como é o caso do acordo de inserção, previsto como condição para beneficiar do rendimento social de inserção, por exemplo.

A *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelo utente, fez-se presente em dois atendimentos – “*fazer:: (1.8) car::ta (1.9) a aceitar (1.5) a inscrição (1.3) a vaga (.) aliás não é a inscrição (.) é a vaga (.) a vaga (0.8) no jardim de infância*” (AS3.A35) –. Neste caso é patente a interface com a escrita, como pode observar-se pela recorrência e extensão das pausas que pontuam a fala da assistente social. Esta interface com a escrita traduz uma *recapitulação* de duplo registo, ou seja, a assistente social, ao mesmo tempo, faz a *recapitulação* verbal de tarefa(s) a realizar pelo utente e produz uma nota escrita dessa(s) mesma(s) tarefa(s), que lhe fornece, como guião dos passos a dar.

A *recapitulação do acordado* pode ser observada em três atendimentos – “*pronto (.) não (.) então o Senhor não se esquece (.) trata-me desses (.) desses papelinhos e já tento ver se podemos fazer a revisão*” (AS3.A33). Num outro atendimento, esta *recapitulação* passa por uma negociação mais ou menos ritualizada, em que a assistente social busca uma *confirmação do acordado*, como pode observar-se no trecho seguinte.

Trecho 4.25. – Transcrição parcial AS3.A32 [00.18.26 – 00.18.32]

001	AS	está bem? façam lá isso então (.) Dona [Sxxxxxx]
002	Ut.	[está(.)] obrigada
003	AS	nada
004	Ut.	°vou vou° (1.1) vou fazer isso

Num outro, é manifestada a *disponibilidade futura* por parte da assistente social – “qualquer coisa depois diga” (AS3.A74).

Noutro, a assistente social produz um *acto promissivo* – “eu vou ver aqui com a Doutora então um:: eh:: (.) Doutora:: ai como é que ela se chama? Txxxx (0.6) se alguma for- (.) há aqui alguns cursos °de° formação (0.5) se não houver (.) telefona-se lá para o IEFP (.) para Sintra (.) para ver o que é que eles têm lá (.) está bem?” (AS3.A37) – ao qual a utente reage de forma pró-activa, reforçando a preservação da relação, mediante o fornecimento do seu contacto telefónico – “pronto (.) se a doutora () quiser ficar com o meu número de telefone” (AS3.A37).

Também no atendimento AS3.A75, de que só se dispõe da respectiva transcrição, como já mencionado, se verifica a produção de um *acto promissivo* por parte da assistente social, só que, desta vez, em reacção a um pedido explícito da utente.

Trecho 4.26. – Transcrição parcial AS3.A75

452	Ut.	depois eu venho cá com o Cxxxx {...} e depois (.) se
453		coiso você ajuda-nos a escrever uma carta para o
454		Preside:nte ou qualquer coisa (0.4) está bem?
455	AS	exactamente (.) ajudo sim senhora (.) ajudo sim
456		senhora (.) está bem?

Fonte: Binet (s.a.)

Num outro atendimento, a assistente social introduz uma tarefa, como *acção-a-realizar-agora* pela utente, convidando ao encerramento do atendimento – “isto já pode (.) agora é que pode arrumar (.) pronto” (AS3.A74).

Finalmente, em dois atendimentos, assiste-se ao que se pode designar como *palavras de conforto*, dirigidas pela assistente social às utentes – “pronto Dona Fxxxxxxx vá lá descansar” (AS3.A36); ou “não a quero ver triste” (AS3.A37).

AS4 – No caso desta assistente social, duas das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de pré-fecho* em dez atendimentos.

Assinala-se, em primeiro lugar, uma rotina patente na generalidade dos atendimentos observados e que diz respeito à tiragem de fotocópias de documentos dos utentes, tarefa esta

que se constitui como uma passagem do corpo principal, assim dado por terminado, e a macro-sequência do fecho do atendimento. Com a realização desta acção não-verbal, a assistente social mantém dois focos de atenção, com o risco de uma participação limitada na interacção verbal, com as perdas daí resultantes, em termos da *atenção ao Outro*.

Dos tópicos identificados por Michel Binet como constituintes do “*script do pré-fecho*”, o mais recorrente é a *recapitulação*, verificada em seis atendimentos, dos dez analisados. Esta *recapitulação* assume três dimensões, nalguns casos cumulativamente:

- a *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelo utente, presente em dois atendimentos – “*já sabe os passos que tem que dar::*” (AS4.A46) –, salientando-se a ênfase colocada na forma verbal, através do seu prolongamento “*dar::*”;
- a *recapitulação dos tipos de apoio* disponibilizados pela instituição presente em três atendimentos – “*não- a- é- não (.) isso (.) essa dívida que a senhora tem (.) nós não (.) não pagamos*” (AS4.A49) –, destacando-se: a hesitação do início da frase que pode indiciar algum constrangimento associado aos limites do apoio disponibilizado pela instituição “*não- a- é- não (.) isso (.)*”; a afiliação institucional “*nós*”; e a ênfase colocada, através do uso de uma dupla negativa “*nós não (.) não pagamos*”. Associada a esta dimensão, surge ainda o que poderá designar-se como uma *recapitulação dos requisitos processuais* para a atribuição de apoios – “*sim (.) são os documentos de to::dos*” (AS4.A44) –, salientando-se, mais uma vez, o prolongamento, como estratégia enfática “*to::dos*”;
- e a *recapitulação do acordado*, que envolve a realização de diligências também por parte da assistente social, a seguir ao atendimento, aproximando-a de *actos promissivos*, patente em dois atendimentos – “*já tenho aqui eh: elementos (0.6) para a- avaliar (0.5) e fazer a proposta para o seu apoio (.) está bem? {...} e: (0.5) quando tiver a resposta (0.4) da (.) desta proposta (.) da decisão eu ligo-lhe (0.7) e explico como que é (0.9) (está bem?)*” (AS4.A49).

Em cinco atendimentos, a assistente social produz *actos promissivos* genericamente associados a informação acerca do apoio solicitado – “*pronto (.) eu depois digo alguma*

coisa (.) está bem?” (AS4.A43) – ou do resultado de diligências junto de outras instituições “eu depois telefono-lhe (.) e digo alguma coisa (0.3) vou falar com a minha colega e depois digo-lhe alguma coisa (4.2) está bem?” (AS4.A40).

Noutros cinco, é manifestada a preocupação de assegurar a viabilidade da manutenção da relação, mediante a troca de contactos. Em quatro destes atendimentos, a iniciativa é da assistente social, assumindo dois formatos distintos – “*vou-lhe deixar o meu cartão*” (AS4.A38); ou conferindo o contacto da utente “*o seu telemóvel é o mesmo (.) pronto*” (AS4.A41) –. Num outro, é a própria utente que avança com o pedido – “*senhora doutora já agora dava-me o seu telefone e dava-me o seu nome (.) eu peço desculpa*” (AS4.A48).

Como bem sublinha Michel Binet, este duplo pedido é tratado pela utente de uma forma, em si mesmo, reveladora da sua definição da situação e do contrato interlocutivo. Se não, veja-se: o pedido é precedido por uma forma de tratamento honorífica “*senhora doutora*” e a locução adverbial de tempo “*já agora*” minimiza a invasão territorial, conferindo-lhe um valor casual; a mesma acção, ou seja, o pedido de contactos e a indicação do nome realizada pela assistente social é “emicamente tratada como auto-justificada: nunca é precedida ou seguida de um pedido de desculpa” (BINET, 2013a: 438).

Em dois atendimentos, é manifestada a *disponibilidade futura* por parte da assistente social – “*qualquer outra questão:: alguma coisa (0.7) está bem? ou mesmo se a situação se alterar:: (.) se houver (.) alguma informação (.) qualquer coisa (0.4) tem aqui o meu contacto (.) com o telemóvel (0.3) e o meu contacto (.) o meu telefone fixo (.) pode-me ligar (.) está bem (.) dona Axx?” (AS4.A38); ou numa versão mais curta “se precisarem de alguma coisa podem sem::pre (.) ligar (.) está bem?” (AS4.A46).*

Noutros dois, a assistente social solicita à utente para arrumar as suas coisas convidando, assim, ao encerramento do atendimento – “*pronto (.) pode arrumar então (0.6) todas as coisinhas (0.8) todas os (.) os documentos (0.9) pronto*” (AS4.A48).

A verificação expressa do *cumprimento da agenda* é manifestada apenas num atendimento, relevando-se que essa verificação se reporta ao ponto de vista da assistente social – “*da minha parte é tudo*” (AS4.A38).

Num outro atendimento, a assistente social anuncia a realização futura de uma visita domiciliária – “*pronto (.) em princípio irei fazer uma visita também à sua casa*” (AS4.A49).

Finalmente, em dois atendimentos, assiste-se ao que se pode designar como *palavras de conforto*, dirigidas pela assistente social às utentes – “*vai correr tudo bem (.) Dona Mxxxx (.) temos de ser (.) positivos {...} diga lá se não está mais satisfeita (.) a ir para o pé da sua filha?*” (AS4.A46); ou, através da manifestação verbal da compreensão das dificuldades da utente “*eu sei (.) eu sei (0.3) eu sei (.) eu sei (.) está sozinha*” (AS4.A42).

AS5 – No caso desta assistente social, uma das gravações termina antes da conclusão do atendimento, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de pré-fecho* em dezasseis atendimentos. O tópico mais recorrente, nos dados disponíveis, é a *recapitulação*, verificada em seis atendimentos, dos dezasseis gravados. Esta *recapitulação* assume duas dimensões frequentemente sobrepostas: a *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelos utentes – “*vamos recapitular (.) é preencher aquilo tudo (0.4) ver a questão do IRS e marcar o atendimento com a Doutora Fxxxxx (.) está bem?*” (AS5.A65) – e a *recapitulação do compromisso* assumido pela assistente social que envolve a realização de diligências, por parte desta, a seguir ao atendimento, aproximando-a de *actos promissivos* – “*então vamos fazer assim, Dona Jxxxxx (.) vou falar com a coordenadora*” (AS5.A50); “*então (0.6) desta parte (0.7) eu depois digo-vos alguma coisa se há possibilidade ou não aqui da nossa parte (.) está bem?*” (AS5.A51).

Noutros quatro atendimentos, esta assistente social produziu *actos promissivos*, mediante os quais se comprometeu a realizar acções no futuro, ou seja, fora das fronteiras temporais do atendimento, ou manifestou intenção de o fazer – “*Pronto (.) então vamos ficar assim (.) já sabe (.) quando surgir vaga nós enviamos uma cartinha para casa*” (AS5.A61). Estes *actos promissivos* ultrapassam frequentemente, como bem assinala Michel Binet, a capacidade de acção directa do assistente social: “o seguimento dado a um atendimento envolve não apenas o evento interaccional em si, mas assenta em vários níveis de organização social. As respostas aos problemas identificados em sede de atendimento mobilizam actores, recursos e apoios da sociedade envolvente” (BINET, 2013a: 440).

Numa outra situação, a assistente social revela a impossibilidade de atender de imediato um pedido de apoio, sugerindo à utente que volte a tentar mais tarde – “*mas::: de momento (...) não temos eh:: portanto (.) como dar uma resposta imediata (...) pelo que eu lhe sugeria (.) por volta de Setem::bro (.) passar aqui outra vez*” (AS5.A55). O constrangimento da situação fica patente na forma como a assistente social se expressa: o

prolongamento da conjunção adversativa “*Mas:::*”, em breve seguida por uma pausa cheia “*eh:::*”, reforçada por uma nova conjunção “*portanto*”. Releve-se, por outro lado, que a ausência de resposta é reportada ao presente – “*de momento*”, o que é sublinhado, em seguida, com “*uma resposta imediata*” –, formulando, ao mesmo tempo, uma *orientação para o futuro*, ao sugerir à utente que volte em Setembro.

Releva-se a verificação expressa do *cumprimento da agenda* do ponto de vista do utente, colocando-o no centro da atenção e preocupação da assistente social, que se fez presente em três dos atendimentos observados – “*está tudo bem? É mais alguma coisa?*” (AS5.A54) –, sendo que em dois deles a agenda se revela basicamente informacional – “*pronto (.) tem mais alguma dúvida?*” (AS5.A65). Numa outra situação, a assistente social solicita à utente uma avaliação relativamente à resposta encontrada – “*de certeza que isto corresponde mesmo àquilo que pretendia?*” (AS5.A54).

Em três atendimentos, houve lugar ao *agendamento de um próximo encontro*, e, num outro, foi manifestada a *disponibilidade futura* por parte da assistente social – “*Dona Jxxxx se precisar de mais alguma coisa já sabe (.) é só passar por aqui (.) está bem?*” (AS5.A50).

Finalmente, registou-se o encaminhamento de seis utentes para outro(s) serviço(s), sendo patente o cuidado colocado pela assistente social nas orientações aos utentes – “*ora bem (.) portanto (.) está aqui (.) Doutora Fxxxx Sxxxxxx (.) atendimento marcado pelo telefone (.) através do número tal [número]*” (AS5.A56).

AS6 – No caso desta assistente social, uma das gravações termina antes da conclusão do atendimento, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de pré-fecho* em sete atendimentos.

O tópico mais recorrente, presente em quatro atendimentos, é a produção de *actos promissivos*, relativos à realização de diligências, associados, ou não, à informação sobre os resultados das mesmas – “*eu vou tentar falar com os vicentinos de lá*” (AS6.A73); “*eu vejo isso tudo e depois eu digo-lhe*” (AS6.A68).

Em três atendimentos registou-se o encaminhamento dos utentes para outra instituição – “*e tente ir lá à igreja e informar-se sobre essa creche (.) está bom?*” (AS6.A68); “*nós aqui não costumamos ter (.) mas encaminhamos*” (AS6.A69).

Num atendimento, a assistente social manifestou a sua *disponibilidade futura* – “*a*

partir desse dia se quiser cá passar” (AS6.A68) – e noutro manifestou *interesse* em conhecer os resultados de diligências a realizar pela utente – “*depois diga se conseguiu (.) está bom?*” (AS6.A69).

Num outro, introduziu um novo tópico, indagando da situação do marido da utente – “*com o seu marido está tudo a correr bem?*” (AS6.A67) –, o qual, tendo em conta a sua localização na sequência de *pré-fecho*, pode ser entendido como trocas de sociabilidade e de cortesia, que acompanham a entrada e a saída do quadro interaccional (BINET, 2013a: 329).

A *recapitulação de tarefa(s)* a realizar pelo utente verificou-se em apenas um atendimento – “*leve os documentos todos da família (.) não se esqueça (.) Quer que eu lhe escreva num papel?*” (AS6.A69).

A tiragem de fotocópias de documentos dos utentes é uma tarefa que, sendo realizada pela assistente social fora do seu gabinete, se constitui como uma passagem do *pré-fecho* para o *fecho* do atendimento, ocorrendo este fora do alcance do gravador. O anúncio desta tarefa observou-se em três atendimentos – “*então eu vou tirar cópias disto lá fora*” (AS6.A71); “*pronto (.) eu depois tiro cópia lá fora*” (AS6.A72).

4.5.2. O fecho

Para finalizar, observe-se, agora, como se processou o *fecho* dos atendimentos gravados por cada uma das *co-investigadoras*.

AS1 – Como referido na sequência de *pré-fecho*, no caso desta assistente social, três das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, e uma quarta, por manifesta má qualidade sonora, não permite a análise desta sequência, pelo que só será possível analisar dados relativos à *sequência de fecho* em oito atendimentos, dos doze gravados.

Dos tópicos identificados por Michel Binet como constituintes do *ritual de fecho* e atrás mencionados, os mais recorrentes, no caso desta assistente social são os que dizem respeito ao *agradecimento* manifestado pelos utentes e à *troca de saudações*, ambos presentes em todos os atendimentos observados. Saliente-se que, em dois deles, as saudações são tornadas extensíveis, pela assistente social, a terceira pessoa que, embora ausente do atendimento, constituiu o foco principal da agenda do mesmo – “*pron::to Vxxxxxxx (.) um beijinho à Dona Rxxxx (.) está bem?*” (AS1.A2); “*então adeus Dona Fxxxxx (.) um beijinho ao Rxx*” (AS1.A5).

Em dois atendimentos, a assistente social dirige uma *fórmula votiva* aos utentes – “*que tudo corra bem*” (AS1.A9); “*então vá (.) Dona () que tudo corra bem*” (AS1.A10) –, sendo que, num deles, ocorre depois a *troca de uma fórmula votiva* habitualmente associada a rituais de cortesia:

Trecho 4.27. – Transcrição parcial AS1.A9 [00.56.58 – 00.57.00]

001	AS	adeus (.) bom fim de semana=
002	Ut.	=obrigada (.) igualmente

Para além dos tópicos identificados por Michel Binet como constituintes do *ritual de fecho*, identificaram-se outros dois. O primeiro diz respeito à *disponibilidade futura* manifestada pela assistente social num atendimento – “*se precisar de alguma coisa (.) está bem?*” (AS1.A10) –, e, reiterada num outro, em resposta ao agradecimento da utente – “*na::da (.) se precisar de alguma coisa Dona Jxxx eu estou disponível, está bem?*” (AS1.A1). O segundo prende-se com a *confirmação de novo encontro* – “*assim vou lá quarta feira (.) por volta das dez e meia (.) está bem? pronto*” (AS1.A7).

AS2 – Como já referido, algumas gravações desta *co-investigadora* não apresentam atendimentos completos. Assim, dos dezanove atendimentos gravados, serão analisados, neste ponto, os doze que registam dados enquadráveis no *fecho*.

Dos tópicos constituintes do *ritual de fecho* e acima mencionados, o mais recorrente, no caso desta assistente social diz respeito a *agradecimentos*, presente em dez atendimentos, e que assumiu dois formatos distintos:

- o primeiro, observável em oito atendimentos, traduz uma *troca de agradecimentos*, conforme ilustrado no trecho seguinte

Trecho 4.28. – Transcrição parcial AS2.A29 [00.26.29 – 00.26.33]

001	AS	pron::to (.) está tudo
002	Pausa	(0.4)
003	Ut.	°portanto° muito obrigada
004	AS	obriga::do boa tarde

- o segundo, verificado em dois atendimentos, corresponde a *agradecimento* expresso pela assistente social, conforme abaixo se ilustra

Trecho 4.29. – Transcrição parcial AS2.A31 [00.14.48 – 00.14.54]

001	AS	está bem? para nós irmos acompanhando as situações
002		das pessoas
003	Ut.	está (.) está bem=
004	AS	=está::? (1.2) pronto=
005	Ut.	=está ok
006	AS	obrigada então (.) boa tarde

O tópico *saudações* é observável em sete atendimentos, assumindo igualmente formatos diversificados: *troca de saudações*, registada em quatro atendimentos; saudações por parte da assistente social, em dois; e saudações por parte da utente, num atendimento.

Num atendimento, a assistente social dirige uma *fórmula votiva* ao utente – “*tudo de bem*” (AS2.A30).

Para além dos tópicos identificados como constituintes do *ritual de fecho*, identificou-se um outro que diz respeito ao *pedido para aguardar* formulado pela assistente social, observado num atendimento – “*pronto (.) Dona Cxxxxxxx (.) fique a aguardar (.) está bem?*” (AS2.A15).

AS3 – No caso desta assistente social, duas das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, como já referido, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de fecho* em seis atendimentos.

Os tópicos mais recorrentes são os que dizem respeito à *troca de saudações* e ao *agradecimento* manifestado pelos utentes, um e outro presentes em quatro atendimentos, dos seis observados. Num outro, verificou-se uma *troca de agradecimentos*, como pode verificar-se no trecho seguinte.

Trecho 4.30. – Transcrição parcial AS3.A33 [00.26.06 – 00.26.09]

001	AS	está bem (.) [Senhor Mxxxxxx?]
002	Ut.	[obrigadinho (.) sim?]
003	AS	as suas melhoras
004	Ut.	obrigado
005	AS	obrigada eu

Como pode observar-se, neste caso, a *troca de agradecimentos* foi precedida por uma *fórmula votiva* dirigida pela assistente social ao utente – “*as suas melhoras (.)*” –. Num outro atendimento, a assistente social dirige igualmente uma *fórmula votiva* à utente – “*tudo*

de bom para si” (AS3.A37). Num terceiro, ocorreu uma *troca de fórmulas votivas*, da iniciativa da utente, habitualmente associada a rituais de cortesia:

Trecho 4.31. – Transcrição parcial AS3.A36 [00.44.28 – 00.44.30]

001	Ut.	bom fim de semana
002	AS	obrigada (.) igualmente

Também no atendimento AS3.A75, de que só se dispõe da respectiva transcrição, como já mencionado, se verifica uma *troca de saudações* e o *agradecimento* manifestado por parte da utente.

Para além dos tópicos identificados como constituintes do *ritual de fecho*, identificaram-se outros dois. O primeiro diz respeito à *disponibilidade futura* manifestada pela assistente social, num atendimento – “*qualquer coisa depois diga*” (AS3.A74). O segundo reporta-se a um *acto promissivo* formulado pela assistente social, num outro – “*vá (.) e força (.) eu depois digo-lhe qualquer coisa {...} (.) está bem?*” (AS3.A37).

AS4 – No caso desta assistente social, como já mencionado, duas das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, pelo que só foi possível analisar dados relativos à *sequência de fecho* em dez atendimentos.

O tópico mais recorrente, presente em cinco atendimentos, diz respeito a *agradecimentos* e assumiu três formatos distintos:

- o primeiro, observável em dois atendimentos, traduz uma *troca de agradecimentos*, conforme ilustrado no trecho seguinte

Trecho 4.32. – Transcrição parcial AS4.A48 [00.54.51 – 00.54.52]

001	AS	obrigada então
002	Ut.	obrigada eu

- o segundo, verificado em dois atendimentos, respeita a *agradecimento* manifestado pelos utentes – “*Doutora (.) obrigadinho por (.) desculpe lá a maçada*” (AS4.A43);
- finalmente, o terceiro traduz *agradecimento* manifestado pela assistente social, num atendimento – “*Dona Dxxxx (.) obrigado (.) está bem?*”

(AS4.A47).

O tópico *saudações* é observável em quatro atendimentos, assumindo igualmente formatos diversificados: *troca de saudações*, registada em dois atendimentos; saudações por parte da assistente social, num; e saudações por parte da utente, num outro.

Num atendimento, observa-se uma troca de *fórmulas votivas*, como se pode ver em seguida:

Trecho 4.33. – Transcrição parcial AS4.A46 [00.25.47 – 00.25.48]

001	Ut.	tchau e um [bom natal:]
002	AS	[corra tudo] bem (0.1) está bem?

Para além dos tópicos identificados como constituintes do *ritual de fecho*, identificaram-se outros dois, típicos do *script de pré-fecho*. O primeiro diz respeito à *recapitulação de tarefas do utente*, verificado num atendimento – “*pronto (.) então traga-me depois a factura (.) da água (.) está bem?*” (AS4.A40). O segundo reporta-se a um *acto promissivo* formulado pela assistente social, num outro – “*depois eu digo-lhe alguma coisa (.) está bem? (0.8) pronto*” (AS4.A42).

Finalmente, é de assinalar uma *lógica centrada na tarefa* que perpassa, na generalidade, a *sequência de fecho* dos atendimentos desta assistente social, minimizando os aspectos rituais associados à cordialidade, de que o trecho que a seguir se apresenta é paradigmático.

Trecho 4.34. – Transcrição parcial AS4.A41 [00.56.21 – 00.56.29]

001	AS	portanto:: (.) mas eu depois explico-lhe (0.5)
002		explico-lhe ao telefone como é que é
003	Pausa	(0.4)
004	Ut.	sim senhora
005	AS	está bem?
006	Ut.	está
007	Pausa	(0.4)
006	AS	então vá
007	Ut.	eu fico a aguardar °entre[tanto°]
008	AS	[está bem] está bem
009	Riso	AS

AS5 – No caso desta assistente social, três das gravações terminam antes da conclusão do atendimento, pelo que só será possível analisar dados relativos à *sequência de fecho* em treze atendimentos, dos dezasseis gravados. Assinala-se, ainda, que na generalidade dos atendimentos o gravador é desligado antes dos interactantes saírem da sala, numa lógica que se presume associada à ideia de conclusão da *agenda do atendimento*, pelo que se depreende que a sequência de *fecho* não foi gravada na íntegra.

Dos tópicos constituintes do *ritual de fecho* atrás mencionados, o mais recorrente é o que diz respeito a agradecimentos e que, no caso desta assistente social, reveste dois formatos distintos: o *agradecimento* manifestado pelos utentes, presente em sete atendimentos, e a troca de agradecimentos, registada em dois.

Em dois atendimentos, a assistente social dirige uma *fórmula votiva* aos utentes – “*tudo a correr bem (.) as melhoras da sua filha (.) está bem?*” (AS5.A63); “*então (.) bom trabalho*” (AS5.A65).

Apenas num, se regista uma *troca de saudações* (AS5.A54), situação que não se valoriza pelas razões acima apontadas.

Em dois atendimentos, a tiragem de fotocópias de documentos dos utentes, ou outras tarefas realizadas pela assistente social fora do seu gabinete, constituem-se como uma passagem do *pré-fecho* para o *fecho* do atendimento, tendo o gravador sido desligado logo depois do pedido para esperar fora do gabinete – “*pronto (.) agora vou pedir para aguardar por mim aqui fora (.) vou tirar estas cópias (1.1) vou:: eh:: (0.6) tirar cópias também da lista dos lares (.) está bem? (0.5) depois pronto*” (AS5.A64).

Finalmente, em três atendimentos, observou-se um tópico que se pode enquadrar nas *sequências artificiais* já mencionadas, ausentes dos atendimentos que ocorrem fora do contexto da investigação, em que a assistente social agradece a autorização para gravar, sendo que, num deles, também tranquiliza a utente relativamente ao uso posterior da gravação – “*pode ficar des::: descansa::da porque só vai mesmo ser utilizado para esse fim {efeitos investigativos e formativos} (.) ok?*” (AS5.A50).

AS6 – No caso desta assistente social, não existem gravações da sequência de *fecho*. A tiragem de fotocópias de documentos dos utentes, como referido na análise do *pré-fecho*,

ou outras tarefas realizadas pela assistente social fora do seu gabinete, constituem-se como uma passagem do *pré-fecho* para o *fecho* do atendimento, ocorrendo este fora do alcance do gravador.

Em quatro atendimentos, a gravação só é interrompida depois de a assistente social dirigir um convite aos utentes para abandonarem também o gabinete, sublinhando-se o uso do sujeito na primeira pessoa do plural, nas várias fórmulas utilizadas – “*se quiser já pode esperar ali fora (.) escusamos de estar aqui dentro (.) está bom?*” (AS6.A66); “*então olhe (.) se quiser:: (.) a gente pode esperar é lá fora um bocadinho (.) está bom?*” (AS6.A67); “*vamos lá para fora (.) escusa de ficar aqui*” (AS6.A69); “*então vamos:: (.) vamos lá andando*” (AS6.A72).

Após a apresentação e análise detalhada do estudo de situações de interacção entre assistentes sociais e os destinatários da sua acção, em sede de atendimento social, importa agora proceder à análise do quadro de referência em que se movem os assistentes sociais ditos ‘de terreno’ e como é, por eles, vivenciada a profissão, à luz do *Projecto Ético-político do Serviço Social* atrás esboçado. É o que se fará no capítulo seguinte.

5. ASSISTENTES SOCIAIS EM DIÁLOGO: COMO É EXPERIENCIADA A PROFISSÃO?

Pensar a profissão de Assistente Social e questionar os desafios colocados no quotidiano destes profissionais passa, como já aqui abordado, por perceber até que ponto o Serviço Social “desenvolve um pensamento e ação sobre a sociedade, para que projetos societários colabore e que visão tem do seu papel nessa vida pública” (AMARO, 2012: 169). Por outro lado, o trabalho dos assistentes sociais, na perspectiva do *Projeto Ético-político* aqui apresentado e defendido, exige um sujeito profissional qualificado, capaz de realizar um trabalho complexo. Exige que tenha competências no plano propositivo e de negociação com múltiplos actores sociais: i) entidades empregadoras, sejam elas públicas ou privadas; ii) parceiros de outras instituições e serviços; iii) e os próprios destinatários da sua acção. Exige, ainda, que, a par da capacidade de fazer *advocacy* a favor de casos e de causas, seja capaz de defender “o seu campo de trabalho e a sua autonomia técnica, atribuições e prerrogativas profissionais” (RAICHELIS, 2011: 428). Parafraseando esta autora, isto supõe muito mais do que apenas a realização de rotinas institucionais, cumprimento de tarefas burocráticas ou a simples reiteração do instituído. Envolve o assistente social como intelectual capaz de realizar a apreensão crítica da realidade e do trabalho, no contexto dos interesses sociais e da correlação de forças que o tensionam (RAICHELIS, 2011: 428).

Esta constatação leva à necessidade de se considerar também, para além das dimensões objetivas que conferem materialidade ao fazer profissional, as dimensões subjetivas, ou seja, identificar “o modo pelo qual o profissional incorpora na sua consciência o significado do seu trabalho, as representações que faz da profissão, a intencionalidade das suas acções, as justificativas que elabora para legitimar a sua actividade” (RAICHELIS, 2010: 752).

Após se ter elencado, no capítulo 1, os referenciais genéricos, bem como a posição adoptada pelas estruturas representativas desta classe profissional, em matérias articuladas com a definição de Serviço Social, identidade e projecto profissionais, importa agora perscrutar como os/as assistentes sociais experienciam e *vestem* a profissão. É o que se visa com este capítulo; ou seja, pretende-se, a partir dos discursos das assistentes sociais,

recolhidos nas entrevistas, contribuir para a discussão dos fundamentos do Serviço Social e, principalmente, perceber qual o quadro de referência em que se movem os profissionais ditos ‘de terreno’ e como é, por eles, vivenciada a profissão.

5.1. Breve caracterização do painel de entrevistadas

Reflectir sobre o exercício profissional e os desafios que se colocam no quotidiano dos assistentes sociais, exige, não só um amplo conhecimento sobre os processos de trabalho, os meios de que o profissional dispõe para realizar a sua atividade e a matéria sobre a qual recai a sua intervenção, mas, também, um “conhecimento mais profundo sobre o sujeito vivo responsável por esse trabalho, que é o próprio profissional” (RAICHELIS, 2011: 428). Conhecer esse sujeito vivo é o que se procura fazer neste ponto.

Em primeiro lugar, importa referir que, pretendendo-se estudar também a expressão das *orientações sociais* na narrativa e no agir profissional dos/as assistentes sociais (capítulo 6), entendeu-se pertinente observar a prevalência das diferentes orientações associada a características sociais específicas, não só em termos de posição, mas também de origem social, por forma a melhor perceber os processos de formação dessas orientações – “a interiorização cultural da exterioridade” (CASANOVA, 2004: 31).

As entrevistadas partilham várias características em termos de posição social individual. São todas licenciadas (tendo, uma delas, uma pós-graduação), encontram-se a trabalhar, são trabalhadoras por conta de outrem e desenvolvem funções técnicas (cinco delas em organismos do Estado e uma numa ONG). Pertencem todas, assim, à categoria socioprofissional dos Profissionais Técnicos e de Enquadramento, de acordo com o modelo ACM de determinação da classe social⁸⁶. E, além de constituírem um painel exclusivamente feminino, são adultas, e as suas idades não são muito distantes, variando entre os 30 e os 49 anos, como pode verificar-se no Quadro 5.2.

Registam-se, entretanto, algumas diferenças no tocante às suas origens sociais, como pode verificar-se no quadro que a seguir se apresenta.

⁸⁶ Ver Costa (2008 [1999]: 227-228).

Quadro 5.1. – Escolaridade, Profissão Principal e Situação na Profissão do pai, por AS

	Escolaridade	Profissão Principal	Situação na profissão
AS1	4 anos	Motorista pesados (obras públicas)	Conta outrem
AS2	9 anos	Desenhador	Conta outrem
AS3	<4 anos	Serralheiro	Conta outrem
AS4	11 anos (Secundário)	Taxista	Conta própria
AS5	9 anos	Desenhador	Conta outrem
AS6	9 anos	Chefe de armazém materiais construção civil	Conta outrem

Assim, quando se analisam as características socioeducacionais dos pais, observa-se que as experiências escolares destes variam entre 4 anos incompletos e 11 anos completos de ensino, representando o grupo de 9 anos de escolaridade metade dos casos. O cruzamento destes dados com as orientações sociais das entrevistadas (veja-se Quadro 5.2) permite verificar que, à semelhança dos resultados do estudo nacional, não se regista uma relação de proporcionalidade entre o desenvolvimento de orientações igualitárias pró-activas e o grau escolar dos pais das inquiridas (CASANOVA, 2004: 105).

Em termos de caracterização socioprofissional, os progenitores das entrevistadas são quase todos trabalhadores por conta de outrem, havendo apenas um trabalhador por conta própria. Dos que completaram 9 anos de escolarização, dois têm uma profissão técnica e o outro uma posição de chefia, incluindo-se todos na categoria dos Profissionais Técnicos e de Enquadramento. O que tem o ensino secundário e trabalha por conta própria pertence à categoria socioprofissional dos Trabalhadores Independentes. E, finalmente, os que têm 4 anos de escolaridade (completos ou incompletos) são Operários.

Constata-se, então, na classe social de origem, uma maioria de Profissionais Técnicos e de Enquadramento (PTE), a que se seguem os Operários (O) e um Trabalhador Independente (TI). Ou seja, metade das entrevistadas pertencem à mesma categoria socioprofissional que os pais, caracterizando-se por uma trajectória social de estacionaridade; apenas se diferenciam deles por terem uma escolaridade superior e qualificação técnica associada a experiência formativa mais longa. A outra metade parte de origens sociais de menores recursos, tanto escolares como socioprofissionais, apresentando

percursos de mobilidade ascendente.

Como pode verificar-se no quadro abaixo, as entrevistadas que têm origem social nos Profissionais Técnicos e de Enquadramento são precisamente as que se caracterizam por uma orientação de Autonomia, enquanto as outras três se distribuem pelas restantes orientações sociais. Estes resultados aproximam-se dos obtidos no estudo nacional, relativamente à influência da origem social, em que se constatou que as orientações igualitárias pró-activas se desenvolvem “num quadro relativamente alargado de situações, que abarcam escolarizações de nível intermédio ou superior, e recursos socioprofissionais elevados ou intermédios” (CASANOVA, 2004: 110).

Quadro 5.2. – Caracterização Sociocultural e Orientações Sociais, por AS

	Caracterização sociocultural das AS			Orientações sociais		
	Idade	Escolaridade	CSO	ODS	OA	OS
AS1	35	Lic + PG	O	C	P	Independência
AS2	35	Lic	PTE	I	P	Autonomia
AS3	49	Lic	O	I	NP	Resistência
AS4	37	Lic	TI	C	NP	Heteronomia
AS5	30	Lic	PTE	I	P	Autonomia
AS6	32	Lic	PTE	I	P	Autonomia

Legenda: CSO – classe social de origem
 ODS – orientação desigualdade social
 AO – orientação acção
 OS – orientação social
 O – operários
 PTE – profissionais técnicos e de enquadramento
 TI – trabalhadores independentes
 C – conformidade
 I – inconformidade
 P – pró-activa
 NP – não pró-activa

Refira-se que foram encontradas quatro das cinco orientações sociais identificadas por Casanova (2014): i) autonomia; ii) independência; iii) resistência; e iv) heteronomia. Não foi encontrada a orientação social de exclusão – atribuída pelo autor às não respostas –, como esperado, dadas as características do grupo.

Após uma breve caracterização do painel de entrevistadas, dá-se lugar às suas narrativas, em torno do *Projecto Ético-político do Serviço Social*.

5.2. Projecto Ético-político do Serviço Social: narrativas profissionais

Os projectos profissionais, como já referido, são construídos por um sujeito coletivo – o respectivo *corpo profissional* – que inclui o conjunto dos membros que dão efetividade à profissão. Ora se, por um lado, esse sujeito coletivo constitui um universo heterogéneo, como também já demonstrado, por outro, o projecto profissional como bem refere Maria Lúcia Martinelli não é um produto endógeno, pronto e definitivo, *mas antes uma* longa construção social (MARTINELLI, 2006: 15). Como é visto e vivenciado, pelas inquiridas, o *Projecto Ético-político do Serviço Social*, é o objecto deste ponto.

5.2.1. Conhecimento e percepção do PESS

A primeira constatação vai na linha da percepção generalizada de que o PESS, em Portugal, não está suficientemente manifesto e explicitado na profissão, como também assinalado por Inês Amaro (2012). No entanto, e como bem reforça esta autora, “esta ideia coloca-se em paralelo com a de que existe sempre um projecto societário, mesmo quando ele é inconsciente para os seus protagonistas” (AMARO, 2012: 186).

Importa salientar que a inexistência de uma estrutura reguladora e representativa do corpo profissional, como a Ordem, que possa dinamizar e mediar um debate colectivo em torno desta matéria, retira consistência ao processo de construção de um projecto desta natureza.

Ciente desta potencial dificuldade, a opção da investigadora foi a de introduzir, no Guião da Entrevista, a pergunta directa sobre este tópico – “*O que acha do Projecto Ético-político do Serviço Social?*” –, numa fase adiantada da mesma (pergunta 32) e depois de ter abordado uma série de outras questões que pudessem, de alguma forma, fazer-lhe enquadramento, como as relacionadas com os *valores* ou a *definição* do Serviço Social.

Das respostas obtidas, a primeira nota a reter reporta-se ao facto de apenas uma das inquiridas ter respondido à questão, em termos imediatos, sendo que se centra mais na questão da visibilidade da profissão e sua participação na elaboração de medidas do que propriamente no PESS:

“daquilo que eu tenho observado neste momento, eu acho que estamos a lutar para uma mudança muito boa, claro que temos sempre alguns entraves pelo meio, porque o próprio estado, o próprio governo também não nos ouve, nós somos assim um grupo discriminado,

digamos assim, mas eu acho que estamos a lutar para nos impormos um bocadinho para também sermos ouvidos porque também somos importantes (...) estamos na comunidade, intervimos na comunidade (...) temos algo a dizer e mais importante, com mais experiência do que, se calhar, outra pessoa qualquer. E mesmo na elaboração dos projetos, eu acho que é importante nós estarmos em todas as áreas (...) e eu acho que estamos a apostar um bocadinho nessa evolução e acho que é muito importante. Esta luta!” (AS2).

Quanto às restantes, uma não reconhece a pergunta e relaciona-a com o projecto específico que se encontra a desenvolver na instituição – “*o meu:: o projecto que nós temos?*” (AS4). As demais, num primeiro momento, manifestam desconhecimento ou dificuldade, também patente nas pausas que pontuam as respostas. A opção pela transcrição desta primeira reacção à pergunta, com recurso às convenções de transcrição utilizadas pelos analistas da conversação, permite uma ilustração detalhada desse momento:

“(5.7) *não tenho .hh (aclara a garganta) não tenho (3.0) projecto ético éti- ético-político é::*” (AS1);

“(3.7) *eu não conheço (2.8) acho que não conheço*” (AS3);

“(0.3) *th (0.7) o projeto ético-político do Serviço Social (.) sim olhe (.) não não estou (.) olhe pois não (0.6) não faço (.) pois não*” (AS5);

“(4.8) *se calhar é melhor falar-me um bocadinho sobre isso que é para eu (riso) entrar no::*” (AS6).

Tirando partido das oportunidades que a entrevista semi-estruturada proporciona, como já mencionado, e como estratégia de resolução de algum constrangimento que daqui pudesse derivar, privilegiou-se a função emancipatória da entrevista, procurando desencadear uma reflexão “catalisadora de tomada de consciência” (KAVLE, 1996).

As respostas assim obtidas seguem rumos diversificados:

- uma das inquiridas foca-se nas componentes a considerar no *PESS*, reportando o bem-estar para todos e as estratégias para o alcançar

“eu acho que acima de tudo deve de constar exactamente o que é que é isto de bem-estar para todos, não é? e não só para alguns. Poder criar recursos, poder criar estratégias para que todos consigam atingir o bem-estar. Acho que sim. Acho que isso deve ser fundamental” (AS1);

- outra identifica a presença do *PESS* no quotidiano dos assistentes sociais, embora de

forma implícita, menos consciente e menos visível, também para o exterior

“nós já o fazemos, não o fazemos com essa definição, não pensamos com essa definição, porque se, se nós utilizamos as políticas sociais, os direitos do homem, todas as convenções, portanto, já estamos a vestir um bocadinho aí essa... só não está é escrito, mas está implícito no que estamos a fazer, era bom se calhar pôr isso mais... dar-lhe visibilidade” (AS3);

- uma outra coloca o *PESS* no plano de um sonho a concretizar, relevando os contributos dos profissionais no tocante ao conhecimento da realidade local, e manifestando-se céptica relativamente à sua implementação

“eu acho que sim, mas até aí (riso) eu acho que sim mas (riso) conseguir isso, eu acho que sim, sendo nós técnicos de serviço social e lidar com os problemas e as adversidades todas e as dificuldades e as potencialidades, que as pessoas têm e que os territórios têm, eu acho que tínhamos muito contributo a dar, isso é um, isso é um sonho que espero que se torne realidade (...) construí-lo sim, somos capazes de o construir e acredito que um dia se faça essa construção, agora implementar, isso é que é o mais complicado, isso é que é o mais complicado, sem dúvida” (AS4);

- outras duas associam o *PESS* a uma componente mais académica

“uma coisa que eu acho que às vezes falta muito aos profissionais (...) e eu nisso contra mim falo, não terem este conhecimento tão presente em si (...) acho que é importante nós atualizarmos esta versão mais académica (...) porque acabamos por se calhar às vezes desligar um bocadinho o botão porque estamos muito focados naquilo que estamos a fazer (...) mas, lá está, temos que ser todos nós a trabalhar nesse sentido, não é? Não basta o falar e o dizer que isto está mal, não é? (...) é importante despertar as consciências e alertar para essa necessidade” (AS5);

“a questão é que uma pessoa entra na engrenagem do trabalho (...) eu sou sincera, eu desde que acabei a faculdade, essa parte eu nunca mais fui pegar (...) a ideia geral que eu tenho, de contacto com várias colegas, não me parece que seja habitual as pessoas procurarem essas questões, não sei, é a minha opinião” (AS6);

sendo que uma delas salienta o facto de também as acções de formação disponíveis não abordarem esta matéria

“normalmente as acções e as formações que existem, ou que são promovidas pelas instituições, não vão muito nesse sentido, portanto, se calhar também não há o despertar tanto dessa consciência nas pessoas que estão neste meio e mais no meio académico é que

são mais reforçadas essas questões” (AS5);

– finalmente, duas delas sublinham a importância da Ordem neste processo

“o facto de também não haver Ordem, não haver certos factores que não nos obrigam a fazer nada” (AS6);

“eu não sei se já foi aprovada a nossa... portanto, a Ordem, se calhar isso aí também iria ajudar a sermos mais coesos (...) e se calhar também a explicar o que é que nós estamos a fazer (...) isso iria ajudar aí um bocadinho, quais eram as nossas funções” (AS3).

Após uma primeira abordagem, em que se procurou perceber em que medida o *Projeto Ético-político do Serviço Social* é mais ou menos reconhecido pelos profissionais ditos ‘de terreno’, proceder-se-á, em seguida, a uma análise detalhada de como são vistas e vivenciadas, pelas inquiridas, as diversas dimensões do *PESS*, de acordo com a operacionalização do conceito aduzido por Paulo Netto (2006), aqui apresentada e defendida.

5.2.2. Imagem ideal da profissão

Em primeiro lugar, procurou-se conhecer a(s) forma(s) como os assistentes sociais ditos ‘de terreno’ concebem a imagem ideal da profissão, partindo de duas sub-dimensões de análise: i) como os profissionais vêem a profissão; e ii) como os profissionais se vêem na profissão.

Como os profissionais vêem a profissão

As respostas a quatro questões interligadas – “o que é que a profissão **deve ser?**”, “o que é que a profissão **não deve ser?**”, “o que **poderá ser?** e “que **potencialidades identifica no exercício profissional dos Assistentes Sociais?**” – apontam para visões particularmente centradas na intervenção com indivíduos e essencialmente orientadas para os actos e tarefas profissionais, bem como para as competências necessárias ao seu desempenho e o sentido de responsabilidade:

“dentro da área de Serviço Social pode-se fazer muita coisa, desde (...)” (AS4);

“o assistente social deve ser um bom ouvinte e um bom conhecedor e mediador dos recursos que existem na comunidade” (AS5);

“esta profissão tem uma grande responsabilidade (...) é uma grande responsabilidade às vezes, as pessoas virem pedir ajuda em estados extremos e nós...” (AS6).

Num dos casos, foi dada ênfase ao modo de fazer dos assistentes sociais

“eu acho que é a aproximação com as pessoas, é a empatia que nós criamos, é... é como fazemos... é a forma como nós fazemos funcionar as coisas junto das famílias” (AS2),

salientando o orgulho da pertença e valorizando o papel da profissão:

“eu tenho orgulho na profissão, tenho orgulho naquilo que faço (...) acho que é uma profissão muito importante neste momento. Eu considero que realmente que é uma das profissões de maior interesse, neste momento, dada a situação em que nós estamos a viver e o facto das pessoas não saberem a quem recorrer e eu acho que nós temos informação de base para poder ajudar estas... as famílias, não é? E a resolver algumas situações e a dar-lhes uma luz ao fundo do túnel. Porque eu acho que é importante” (AS2).

Foi, ainda, apontada a necessidade de dar visibilidade ao trabalho desenvolvido com as pessoas

“tanta coisa boa que nós temos e que podíamos mostrar mais (...) somos demasiado fechados” (AS3);

“saber que há alguém que se importa e que faz (...) e que faz bem feito” (AS2);

e de afirmar um lugar na produção de conhecimento, rejeitando a mera execução

“não se dá visibilidade a isso (...) muitas vezes nós fazemos de meros executantes (...) continuamos a ser os apaga-fogos” (AS3).

Foi igualmente assinalada a necessidade de um maior reconhecimento e valorização da profissão

“deveria ser mais reconhecida, isso sim (...) cada um dentro da sua organização, se calhar começar por aí, cada um dentro da sua organização tentar, tentar obter esse reconhecimento, essa valorização” (AS4).

Num outro caso, foi evocado o assistencialismo, apresentado como indesejável, mas mais do que numa leitura política dessa abordagem, aparece contraposto a uma afirmação de profissionalização:

“não deve ser assistencialismo, não deve ser caridade (...) tem que se combater essa visão do Serviço Social como o assistencialismo e a caridade e tem que se dar uma visão mais... (...) uma profissão como tantas outras” (AS5).

Em síntese, pode afirmar-se que os dados recolhidos remetem para uma visão em que

a dimensão política da profissão é menos consciente, ou menos evidente, na maioria dos casos, pelo menos quando o foco incide sobre o que a profissão *deve ser*. Destaca-se uma entrevistada, que caracteriza a profissão como estando muito atenta à realidade, às dificuldades vividas pelas pessoas e aponta a necessidade de desenvolver estratégias pró-activas:

“uma profissão com uma grande noção da realidade de hoje em dia, das dificuldades que existem hoje em dia e deve ser uma profissão muito lutadora, para conseguir dar a volta, para conseguir ultrapassar essas dificuldades (...) portanto, deve ser uma profissão muito pró-activa, muito no desenvolvimento de novas parcerias, para se conseguir ultrapassar as dificuldades que surgem” (AS1).

É quando o foco se vira para o que a profissão *pode ser* e suas *potencialidades* que a consciência da dimensão política da profissão se faz mais presente, com duas assistentes sociais a defenderem uma participação activa na definição das políticas sociais, sublinhando uma delas a importância de assistentes sociais fazerem parte dos órgãos de decisão:

“as políticas sociais, era importante nós termos algo a dizer sobre isso (...) era importante estar lá alguém [nos órgãos de decisão]” (AS3);

“poderá ser um motor que desencadeie novas políticas sociais, porque acho que nós temos a capacidade, temos a facilidade de se calhar, conhecer os problemas na sua plenitude, uma vez que estamos no terreno, contactamos diretamente com as pessoas (...) acho que isso poderá ser um dos mais importantes contributos que nós podemos dar, sendo conhecedores da realidade como ela é, contribuir fortemente mesmo para a criação de novos modelos de actuação e de políticas que favoreçam, obviamente, e dêem respostas às necessidades que se fazem sentir” (AS5).

Para além das quatro perguntas acima mencionadas, foi solicitado às entrevistadas a indicação de *sugestões para o desenvolvimento da profissão*. As respostas apuradas apontam maioritariamente, como importantes, a formação e os espaços de partilha entre profissionais

“se tivéssemos mais espaço de partilha se calhar era muito importante para todas nós” (AS6); uma das entrevistadas assinala também a divulgação do trabalho realizado, com vista a uma maior visibilidade. Outra refere a importância da literatura, da investigação e da supervisão

“termos mais literatura da nossa área, acho que isso... devia haver mais estudos (...) daria outra... outra expressão à nossa classe profissional (...) e era importante também que a nossa

classe profissional tivesse mais supervisão, ou intervisão” (AS3);

uma outra menciona a criação de uma Ordem profissional como estratégia privilegiada para a valorização/reconhecimento da profissão. Por fim, duas das entrevistadas referem-se a questões associadas à tomada de decisões

“chegam-nos mais cedo ou mais tarde as más decisões que eles [os decisores] tomaram, o impacto (...) na vida das pessoas, que nos afecta, quem depois vai ampará-los somos nós, assistentes sociais” (AS4);

“acho que deveríamos ter um papel mais activo na decisão das políticas sociais que são feitas na nossa área de intervenção e deveríamos ter, talvez, mais autonomia e poder na tomada de decisões” (AS5).

Como os profissionais se vêem na profissão

Relativamente a esta sub-dimensão de análise, procurou-se, a partir das respostas a doze questões que, embora independentes, se constituíram como indicadores úteis para a reflexão pretendida, chegar ao(s) perfil(is) de auto-representação profissional das entrevistadas.

Assim, entendendo-se que o nome tem um peso significativo na identidade profissional e retomando as duas representações identificadas por Inês Amaro como ideais-tipo da profissão (AMARO, 2012:264), pretendeu-se conhecer com qual das designações – *técnico superior de Serviço Social* ou *Assistente Social* – as entrevistadas se identificam. Apurou-se que apenas uma das seis entrevistadas se identifica como técnica superior de Serviço Social, optando as outras cinco por Assistente Social. Uma delas refere-se à discussão em torno desta matéria

“isso é uma grande discussão. (...) nós saímos com o diploma de assistente social quando acabamos o curso, mas, no dia-a-dia, somos designados como técnicos. A mim sinceramente não me faz muita, muita comichão, digamos assim, mas eu acho que, na essência mesmo, da nossa essência, é assistente social e não técnico” (AS1);

enquanto uma outra, assume uma posição bastante assertiva quanto a identificar-se como assistente social

“assistente social. Sou o que eu sou. Eu acho que sou o que eu sou, pronto” (AS3).

O segundo indicador, convocado para esta construção, diz respeito à motivação

inicial relativamente à frequência do curso de Serviço Social, tendo-se apurado que:

- apenas uma das entrevistadas refere o Serviço Social, inequivocamente, como o seu *primeiro interesse*

“eu sempre gostei da área do Serviço Social, desde muito pequena, na altura, do ajudar o outro, de tentar... resolver... ou tentar encaminhar, ajudar em algumas situações porque... não sei... sempre foi uma área que eu sempre me interessei” (AS2);

- uma segunda, embora não refira interesse por outras áreas, apresenta esta escolha fortemente condicionada por um evento dramático

“e acho que o que me motivou muito foi isto, foi este acontecimento muito forte, e eu querer fazer algo para ajudar alguém que precisasse (...) eu acho que foi isto” (AS4);

- uma outra, embora refira que sempre gostou ‘desta área’, menciona como escolha inicial Educação de Infância, dando nota que problemas de uma familiar a puseram em contacto com a profissão, ao mesmo tempo que a participação em actividades promovidas pela Igreja, em diversas instituições, a aproximou desses contextos; a conjugação destes factores levou-a a anular a inscrição no curso de Educação de Infância, que não chegou a frequentar, e a inscrever-se em Serviço Social

“assim o fiz, e não me arrependo” (AS6);

- finalmente, para as outras três entrevistadas, esta não foi, claramente, a primeira escolha. Num primeiro caso, o ingresso em Serviço Social ocorre por falta de vaga no curso pretendido, tendo entrado sem referências relativamente ao curso e à profissão

“eu sempre tive uma grande, grande paixão, pelo inglês, pelo francês (...) e de facto concorri, pronto, mas não entrei, e para não estar um ano parada, portanto, fui depois para o Instituto mas sem saber bem, bem, bem, para onde é que ia, pronto, sem fazer noção do que é que era o Serviço Social, do que é que a Assistente Social fazia, portanto fui naquela ‘vou descobrir’, não é? (...) E de facto entrei, fui numa grande expectativa de conhecimento, de saber o que é que se podia fazer e depois afinal descobri e pensei ‘bem, sou capaz até de ter jeito para a coisa, não é? Sou capaz até de me encaixar nisto’. (...) Portanto, motivações que me tivessem transmitido ou que eu conhecesse já alguma coisa da profissão, eu não conhecia. Não tinha base nenhuma” (AS1);

- já nos outros dois casos, registou-se a influência de assistentes sociais em exercício

“eu gostava da área de direito, no entanto, não era capaz de conceber a questão das injustiças,

porque é assim, como é que eu me vou ver a defender alguém que eu acho que, que não tem razão? (...) falámos um pouquinho sobre esta questão e entusiasmei-me” (AS3);

“eu gostava de ser médica, depois entretanto, bom, nunca tive grande afinidade nem com matemáticas nem com físico-química, fiz os testes psicotécnicos e na altura indicou-me que estaria mais direccionada para a área de vertente social. (...) na altura a minha mãe tinha amigas assistentes sociais (...) eu comecei a explorar e acabei por tirar o curso de Serviço Social, portanto não foi de todo assim a minha primeira opção, mas acho que... acho que tem tudo a ver comigo” (AS5).

O terceiro indicador, a que se recorreu, traduziu-se numa pergunta que coloca a questão de forma muito directa – “*É assistente social... como se vê, nessa pele? O que é, para si, ser AS / TSSS?*” – e que originou respostas em que o principal enfoque é a *ajuda centrada nos indivíduos*, o que não se estranha, dadas as funções desempenhadas e o contexto em que se inseriu a entrevista, ou seja, na qualidade de *co-investigadoras* do Projecto ACASS. Sublinham-se, em seguida, alguns acentos tónicos, que sobressaem do pano de fundo comum:

- a proximidade e o interesse pelo *Outro*, também enquanto centro e sujeito da mudança desejada

“para mim, ser Assistente Social (...) é estar muito próxima das pessoas, sentir o dia-a-dia das pessoas, sentir as dificuldades que elas passam e sentir que dentro delas existe algo que nós podemos agarrar e impulsionar para andarmos para a frente, para avançarmos, não é? Além disso é uma profissão que nos dá esse tipo de ferramentas para, com as pessoas, conseguirmos alcançar mais, chegar mais longe, não é? Porque, o essencial da nossa profissão são as pessoas, são as pessoas mesmo. E é nelas que existe a resposta, não é? É nós podermos dar-lhe algumas ferramentas para poderem evoluir. Acho que é isso” (AS1);

“é ter a capacidade de ser bom ouvinte, mas mostrar-se interessado, não é estar ali só a olhar, (...) a pessoa sentir que está mesmo a ser ouvida” (AS5);

- a dificuldade do trabalho associada ao risco de sobrevalorização dos próprios padrões de referência

“é um trabalho difícil, é um trabalho difícil porque mexe com a nossa ética profissional e ética pessoal e nem sempre, às vezes, nós sabemos destrinçar (...) é os juízos de valor que muitas vezes nós fazemos com base na nossa ética e na nossa moral, não é? (...) portanto a pessoa está sempre a pensar um bocadinho... [conforme as suas bitolas]” (AS3);

- a profissão entendida também como espaço de realização pessoal, quer pelo trabalho desenvolvido, quer pelos desafios suscitados

“eu... eu gosto muito de ser Assistente Social. Gosto pelo trabalho que faço, por aquilo que vejo que consigo alterar na vida das pessoas e sou feliz por ser Assistente Social. Sou. Sou. Tenho muito orgulho em ser Assistente Social. Gosto muito daquilo que faço e realmente não... não... não alterava por nada. Sinto sempre é que, parece que nunca consigo, às vezes chegar ao fundo de... que podia fazer mais, porque eu acho que fica sempre aquela réstia, que podia fazer mais alguma coisa... mas tenho sempre a consciência tranquila que fiz aquilo que tinha que fazer e, realmente, se não faço mais, é porque não consigo mesmo, não tenho alternativa, mas tento sempre ir ao fundo” (AS2);

“acho que a ajuda ao outro é o que mais me motiva e é o que eu mais... foi com este intuito que eu vim para aqui, claramente” (AS6);

- o domínio das *ferramentas* e o conhecimento dos recursos disponíveis, a articulação das respostas; a perseverança e a assertividade

“ser bom ouvinte, dominar as ferramentas que existem, as medidas de política social que existem, as respostas, articular com todos os serviços, até se conseguir encontrar respostas favoráveis. E quando não se conhece e não se domina, procura-se” (AS5).

No que diz respeito à *motivação* e *grau de satisfação* relativamente à profissão, foram cinco as perguntas seleccionadas – “*como foi o seu percurso profissional? Como o classifica? O que considera mais significativo?*”; “*está satisfeita com o seu trabalho?*”; “*o que a faz continuar na profissão?*”; “*o que a levaria a abandonar a profissão?*” e “*quais as suas aspirações profissionais?*” – para encontrar o(s) perfil(is) em presença.

As respostas à pergunta – “*como foi o seu percurso profissional? Como o classifica? O que considera mais significativo?*” – traduzem-se, genericamente numa apreciação positiva com gradações que vão de *bom* (2) / *positivo* (1) a *muito bom* (1) / *bastante positivo* (1), sendo que três das entrevistadas relevam a própria inserção profissional, o que ganha particular importância em tempos de incerteza a esse nível:

“até tive alguma sorte porque não estive muito tempo à espera para entrar” (AS3);

“até acabo por me considerar uma pessoa com muita sorte, porque tenho colegas que terminaram o curso e algumas nem estágio profissional conseguiram fazer, grande maioria nem sequer trabalha na área (...) mas eu acabei o curso e seis meses depois estava aqui na

[instituição] a fazer o estágio profissional e desde então que fiquei aqui” (AS5);

“estou satisfeita, estou muito satisfeita e sabendo que já no meu tempo houve várias colegas, e ainda tenho umas quantas, que acabaram o curso e nunca trabalharam na área, ainda me deixa mais satisfeita” (AS6);

relativamente aos aspectos mais significativos, são assinalados, a própria evolução e aprendizagem (3), o apoio dos colegas (1), o contacto com diferentes tipo de pessoas (1) e a gratificação dos utentes (2):

“muito bom, acho que evolui muito (...) olhando para trás, eu acho que evolui bastante, aprendi imenso, pelo bom e pelo mau, mas acho que evolui imenso, foi uma evolução muito grande” (AS1);

“a aprendizagem, estamos a aprender todos os dias e outra das questões é [aprendermos] o que é que é prioritário, temos tanta coisa para fazer” (AS4);

“o apoio que eu tive aqui dos colegas e a aprendizagem que eu tive, porque uma coisa é a teoria e outra coisa é a prática, muito diferente” (AS2);

“trabalhar na [instituição] acaba por ser uma mais-valia porque trabalhamos com todo o tipo de população, com áreas muito distintas e acaba por dar um conhecimento muito mais globalizante” (AS5);

“a gratificação das pessoas (...) uma senhora que tinha estado cá há cinco anos, que eu nunca mais tinha sabido dela, e veio-me agradecer, e isso é gratificante (...) para mim o mais gratificante mesmo, mesmo, mesmo, é as pessoas, o saber que estou a ajudar” (AS6).

No que diz respeito à *satisfação com o trabalho*, a maioria das entrevistadas (4) assume uma posição de alguma relatividade, sendo que três evocam a falta de meios para a acção profissional e uma a sua própria situação laboral, como justificativas dessa relatividade:

“estou e não estou, pronto. Sinto-me realizada pessoalmente, pela evolução que o serviço me proporcionou, mas depois pensando na parte do Outro, daqueles que nos procuram ajuda e saber que estou ali confrontada com muito poucos recursos, que se calhar não tenho ali grande espaço por onde me mexer, isso deixa-me um bocadinho frustrada, sim” (AS1);

“estou satisfeita, mas podia ser melhor, se houvesse outras condições” (AS2);

“eu estou satisfeita, sim, com o meu trabalho estou, e com a população com que trabalho, se calhar, nem tanto com a instituição onde trabalho, porque nem sempre nos podem ajudar a

dar as respostas à população” (AS3).

Apenas duas se declaram satisfeitas:

“chegar a casa todos os dias, deitar-me e saber que dei o meu melhor, enquanto profissional e que fiz tudo o que estava ao meu alcance (...) eu gosto muito daquilo que faço (...) vou buscar a minha motivação a mim própria (...) tento ir sempre mais além porque é isso que me faz sentir bem comigo própria” (AS5);

“o mais gratificante e a maior satisfação é ver que podemos tentar ainda satisfazer as necessidades de algumas pessoas (...) o facto de poder abrir portas e as pessoas sentirem isso, não sentirem que é só um mero local de passagem (...) as palavras de conforto” (AS6).

As respostas à pergunta – “*o que a faz continuar na profissão?*” – atribuem ao gosto pela profissão um lugar de destaque:

“porque apesar dos recursos serem poucos, apesar de não termos muito por onde nos mexermos, nem muito para trabalharmos para poder ajudar, gosto da proximidade de estar com o outro, gosto da relação com o outro. Porque apesar de tudo, na nossa profissão, o saber escutar para mim é essencial, essencial, não é? E isso é o que me motiva, estar junto das pessoas, partilhar o dia-a-dia com elas, ver as dificuldades e ver os pontos fortes. Isso para mim já é muito bom e acho que isso é um grande factor motivante, digamos assim” (AS1);

“eu não trocava esta profissão por nada. É... e como eu digo, eu adoro aquilo que faço. E o que me dá mais luta é realmente nas situações que eu tenho, porque como faço acompanhamento às famílias (...) tenho sempre muitos problemas, e eu luto para tentar dar outra volta a estes problemas e tentar que as pessoas, que os jovens, que as crianças tenham um caminho normal e tirá-las dos maus caminhos, digamos assim” (AS2);

é gostar, eu gosto (AS4);

“é gostar daquilo que faço, apesar de ser um trabalho muito desgastante, pelo menos para mim (...) é o prazer que eu tenho, naquilo que eu faço. Conseguir de certa forma apoiar as pessoas, saber que elas podem contar comigo, porque podem, não é? Estou disponível e que consigo, não são todas as situações que se consegue dar resposta e resolver os problemas, como é óbvio, mas consigo certamente, tenho a certeza disso, ajudá-las pelo menos a encaminhar, no bom sentido. Isso motiva” (AS5);

num dos casos foi referido o estímulo provocado pelos desafios do quotidiano, a aprendizagem e o carinho proporcionados

“os desafios. Os desafios todos os dias. As coisas novas (...) aprender também, seja com as populações... todos os dias aprendemos uma coisa nova (...) outra coisa que considero muito importante é o carinho que nos dão” (AS3);

e, por último, a possibilidade de ajudar e a dimensão relacional

“podemos tentar ainda satisfazer as necessidades de algumas pessoas, (...) as palavras de conforto. É a relação também” (AS6).

Já no que diz respeito aos motivos que levariam a *abandonar a profissão*, as respostas obtidas repartem-se equitativamente por três direcções distintas:

– a de que nada levaria a abandonar a profissão

“nada me levaria a abandonar a profissão” (AS2);

“acho que nada me levaria a abandonar a profissão. Até porque eu costumo sempre dizer que se me saísse o euromilhões, que eu adorava, eu montava um lar e portanto continuaria dentro da mesma... ia continuar dentro do mesmo ramo” (AS5);

– as que apontam razões de força maior, exteriores à profissão

“uma doença muito grave, talvez. Que não pudesse mesmo estar em contacto com as pessoas, portanto, ou do filho, por exemplo (...) só mesmo isso, porque eu gosto mesmo daquilo que faço” (AS3);

“uma questão de doença se calhar, de um familiar que precisasse de mim (...) uma questão de força maior (...) eu gosto, sou sincera, eu gosto do que faço (...) vou para casa, vou satisfeita (...) dei o meu contributo” (AS4);

– e as que apontam razões associadas a dificuldades no exercício da profissão

“não sei, talvez um grande... se não me sentisse realizada, se me sentisse mesmo em baixo em termos profissionais, se visse que me esforçava e que não conseguia absolutamente nada... talvez isso me levasse a desistir da profissão, sim” (AS1);

“o ver que há pessoas que estão em desespero e que nós não conseguimos mesmo ajudar (...) esses casos estão a aumentar e muito (...) e deixa-me a pensar (...) e sim, não sei se um dia eu não vou desesperar também e dizer que prefiro abandonar (...) não sei, se calhar, não vou dizer que não. Por enquanto não” (AS6).

No tocante às *aspirações profissionais*, as respostas obtidas repartem-se por múltiplas direcções:

- a de duas profissionais que se assumem como pouco ambiciosas, mas revelam a aspiração de ter um projecto seu

“às vezes sou um bocadinho acomodada (...) gostava, gostava, gostava, de mais tarde se calhar ter um lar, ou um centro de dia, pronto, algo que tivesse mais a ver com os idosos” (AS3);

“por acaso não sou assim muito ambiciosa (...) não sei, às vezes ponho-me a pensar, gostava de ter, sempre na área social, mas ter (...) criar assim um projecto e trabalhar por conta própria (...) teria que ser assim algo especial (...) tinha que ser inovador (...) tinha que fazer aí uma prospecção de mercado (...) tinha que ser uma coisa muito com os pés na terra, muito assentes” (AS4);

- a de outras duas cujas aspirações se situam em *chegar mais alto* ou na exploração de *outras áreas de trabalho*, encaradas como novos desafios

“eu por um lado sinto-me bem como estou, mas gostava obviamente de poder chegar a um ponto mais alto” (AS1);

“não minto a dizer que gostaria se calhar de abraçar outros desafios profissionais, diferentes, com outras... pronto, outros desafios, noutra área, não digo que não, futuramente. Não me imagino o resto da minha vida a trabalhar na [instituição] e fazer sempre o mesmo, acho que também é importante explorar outras áreas, não é? São novos desafios” (AS5);

- a da profissional que refere não encarar, pelo menos por enquanto, o exercício de funções que a afastem do atendimento

“eu gosto do que eu faço no atendimento ao público, por enquanto, não me consigo ver, posso trabalhar no atendimento ao público noutra área qualquer (...) não consigo ainda [desempenhar outro tipo de funções] não me imagino a fazer isso” (AS6);

- e, finalmente, a da profissional que coloca as suas aspirações na melhoria do funcionamento institucional

“ai, eu, as minhas aspirações, eu gostava que as coisas funcionassem, que não houvesse, que houvesse menos burocracia (...) há coisas que podiam ser mais fáceis de tratar, na hora, no momento, e que levam algum tempo a ser tratadas, mas eu espero que as coisas, tenho sempre a expectativa que as coisas melhorem nesse aspecto e que seja mais fácil resolver algumas situações” (AS2).

Outro indicador utilizado remete directamente para a função do atendimento social.

Embora as respostas suscitadas pela pergunta – “*Sente-se bem a fazer atendimento?*” – tenham sido todas de sinal positivo, encontram-se algumas diferenças, desde logo, no entusiasmo

“muito. Sinto-me próxima” (AS2);

“gosto, gosto de fazer, gosto muito de fazer, gosto muito de fazer” (AS3);

“sinto, adoro fazer o atendimento, gosto mesmo muito” (AS5);

“sim, adoro” (AS6);

ou laconismo manifestados

“sinto” (AS4).

Duas das entrevistadas referem alguns constrangimentos, num primeiro caso associados à atitude dos utentes

“já houve algumas situações em que me senti constrangida. Porque a pressão é tanta que lançam para nós, no sentido de *tem que saber e a senhora tem que saber, tem que me dar a resposta*, portanto isso deixa-me um bocado ali limitada, porque a partir do momento em que o utente tem essa postura de eu, técnico, tenho que resolver a situação do utente, eu tenho que mandar a bola para o lado de lá. Não posso ficar eu com a bola. Tenho que clarificar ali a situação. E isso deixa-me ali um bocadinho limitada” (AS1);

no outro, associados à falta de respostas

“fico é um bocado constrangida quando a gente não consegue responder” (AS3).

Outro indicador convocado remete para a percepção das *oportunidades de desenvolvimento profissional*. As respostas obtidas podem dividir-se em dois grandes grupos, de dimensão idêntica:

– o das profissionais que, sem hesitação, as classificam como boas, associando-as, quer às funções e tarefas desenvolvidas, quer ao acesso a formação

“olhando para trás eu acho que evoluí bastante. Aprendi imenso, pelo bom e pelo mau, mas acho que evoluí imenso. Foi uma evolução muito grande (...) eu acho que o próprio serviço onde me integro deu-me sempre essa oportunidade, deu-me sempre conhecimento das coisas que existiam e onde eu poderia colaborar, portanto, eu acho que todas essas oportunidades, tive acesso a elas, e permitem a pessoa crescer profissionalmente” (AS1);

“as oportunidades de desenvolvimento, a nível profissional, no meu caso, eu acho que foram

boas. Estou aqui na [instituição] há seis anos, quase a caminho dos 7 anos, e já passei pelas fases todas de desenvolvimento que eu poderia passar (...) chegar às funções onde eu estou atualmente (...) portanto, acho que foram favoráveis” (AS5);

“eu acho que tem havido realmente boas oportunidades a nível de desenvolvimento e de formação e tudo, e eu acho que isso é muito importante (...) eu estou sempre à procura de alguma formação, de alguma coisa que me... que às vezes me refresque um bocadinho, porque às vezes nós já estamos cansados e já não temos alternativas para alguma situação e é bom haver outras soluções” (AS2);

- e o das que apontam alguma estagnação / acomodação, embora com gradações distintas, sendo de assinalar que, nalguns casos, as oportunidades de desenvolvimento parecem estar associadas a mudança de posto de trabalho, ou mesmo de instituição

“desde que estou aqui sempre fiz o que faço hoje” (AS4);

“os três anos que eu estive fora, destacada, permitiu também... pronto, tinha que perceber um bocadinho de tudo (...) é importante que se passe por isso também (...) aqui é mais do mesmo, não é?” (AS3);

“acomodei-me muito e não... por enquanto, não olhei a novos horizontes, são vários os factores, adoro o que faço, gosto de estar aqui, moro aqui perto (...) vou-me cingindo” (AS6).

No que diz respeito às maiores *dificuldades* ou *constrangimentos* identificados no exercício das funções, a maioria das entrevistadas indica a falta de meios, apontando uma delas a morosidade das respostas:

“devíamos ter respostas mais imediatas e isso não acontece” (AS3);

“as respostas estão esgotadas, há muita procura (...) e ficamos atados de pés e mãos” (AS4);

“saber que ainda não há respostas para todas as questões sociais” (AS6).

Uma das entrevistadas refere a sobrecarga administrativa:

“eu sinto que tenho que estar mais presente no bairro porque é onde estão os problemas e é onde eu sinto que tenho que estar, para dar ali alguma rede de suporte e dar algum apoio (...) as coisas vão passando e nós não estamos ali para dar o apoio que é preciso naquele momento (...) há coisas que podiam ser feitas por outras pessoas (...) é a sobrecarga, é ser administrativa e não estar a tratar de coisas que eu acho que são urgentes e que precisam da minha intervenção, basicamente isso, sinto isso, sinto” (AS2).

Por fim, pretendeu-se conhecer o grau de envolvimento das entrevistadas relativamente às *estruturas representativas da profissão*. Verificou-se que a grande maioria das entrevistadas não pertence a qualquer organização. Apenas uma aderiu recentemente ao Sindicato. Uma outra referiu ter pertencido à APSS, alegando o valor da quota como justificação para ter desistido. Finalmente, outra das entrevistadas mencionou que ainda não pertence, mas que tenciona fazê-lo. Perfilhando o ponto de vista de Ernesto Fernandes, que inclui a participação nas associações da categoria profissional, enquanto “espaço privilegiado de produção de consciência colectiva, de formação, defesa e afirmação pública da profissão e dos profissionais (...) e particularmente para a manutenção, garantia e ampliação dos direitos sociais”, como um *valor/dever* da profissão (FERNANDES, 2004: 147), este resultado inspira preocupações que não podem escamotear-se.

5.2.3. Valores que a legitimam

Assumindo-se o Serviço Social como uma profissão que coloca a promoção de um conjunto de valores, como justiça social, direitos humanos e responsabilidade colectiva, liberdade e autonomia, igualdade e não-discriminação, no centro da sua razão de ser, pretendeu-se perceber como é vivenciada a defesa desses valores na prática quotidiana dos assistentes sociais ditos ‘de terreno’. Para tanto, partiu-se de cinco sub-dimensões de análise: i) valores do Serviço Social identificados / descritos; ii) valores privilegiados na prática quotidiana; iii) valores de difícil salvaguarda na prática quotidiana; iv) dilemas éticos identificados; e v) visão do *Outro*.

Valores do Serviço Social identificados / descritos

As respostas à questão – *Como descreve os valores do Serviço Social enquanto profissão?* – remetem para valores associados à conduta profissional, como o respeito e a valorização do *Outro*, o sigilo e a confiança:

“valorizar o outro, saber entender que a mudança está no outro, embora com a nossa ajuda e temos que saber respeitar o outro também. Isso é fundamental para a relação existir (...) o saber fazer o caminho com a pessoa” (AS1);

“é a confidencialidade, é o sigilo, é a confiança” (AS4).

Valores privilegiados na prática quotidiana

Já quando se elencam os valores integrantes do *núcleo central* da *estrutura básica* do *Projecto Ético-político do Serviço Social*, atrás apresentada, e se indaga “*quais os que valoriza / privilegia mais na sua prática quotidiana*” é a *justiça social* que adquire maior relevância, a que se seguem os *direitos humanos* e a *igualdade e não-discriminação*, salientando, embora, que várias respostas apontam que “*todos eles são importantes*”:

“acho que a justiça social acaba por abarcar todos os outros conceitos (...) acho que a justiça social implica que haja igualdade de direitos, que não haja discriminação. É como o nome diz. É justiça social. Penso que esse é talvez realmente o mais forte. Para mim é” (AS5);

“temos por base quase todos, mas claro, é os direitos humanos” (AS6);

“acho que não pode haver aqui diferenças no acesso a esses mesmos direitos. As oportunidades devem ser iguais para todos” (AS1).

Valores de difícil salvaguarda na prática quotidiana

No tocante aos *valores de mais difícil salvaguarda na prática profissional*, duas das inquiridas apontam a *justiça social*

“sinceramente acho que ainda a justiça social. Acho que ainda a justiça social e infelizmente cada vez vejo isso até a piorar, não é? com as novas regras e... os cortes e... acho que há muito ainda desigualdade social e neste momento está-se a tornar, infelizmente, outra vez, o que mais está a ser cortado, e sim, acho que ainda a justiça social o mais difícil” (AS6);

outras duas referem o acesso a direitos, embora com enfoques distintos: num dos casos associando essa dificuldade à insuficiência de meios ou desadequação das medidas de política, nomeadamente no acesso ao direito à habitação e ao direito à educação

“o direito à habitação está consagrado, não é? (...) temos muitas pessoas a entregar as casas [por incumprimento do pagamento de hipoteca] (...) é um direito que nem toda a gente tem... (...) é um direito, é um direito que sim, que é difícil. Não depende de mim, infelizmente (...) e por exemplo, o direito à educação, muitas pessoas, muitas crianças, muitas vezes (...) têm acesso à educação, mas... têm acesso à escola, mas não têm acesso aos livros, aos manuais escolares, porque os pais não podem comprar. É um acesso limitado” (AS2);

enquanto, no outro, essa dificuldade poderá decorrer das próprias práticas profissionais

“às vezes o acesso a esses direitos... é difícil salvaguardá-los porque há... consegue-se de

maneiras diferentes chegar ao mesmo ponto, não é? àquilo que se pretende atingir. Mas às vezes o caminho não é bem feito” (AS1).

De salientar que outra das inquiridas refere a liberdade, na mesma óptica

“talvez possa referir a liberdade mas, na medida em que, por exemplo, nós nem sempre podemos... não é nem sempre, a última, a palavra final é sempre a palavra de quem nos procura, do utente que tem os seus direitos, as suas liberdades e as suas garantias, portanto, a palavra última é sempre da pessoa que nos procura. E, por vezes, os técnicos acham-se na posição, numa posição, talvez de superioridade e de decisão, de serem eles próprios a tomarem as decisões sobre as práticas e o rumo daquela pessoa. Quando a última palavra deverá ser sempre da pessoa que procura a ajuda, o apoio, ou seja lá o que for. Portanto, por vezes, a liberdade da pessoa penso que possa ficar um pouco comprometida, por ser imposta assim pelos serviços, em algumas situações. Só nessa medida” (AS5).

Finalmente, outra das inquiridas refere a responsabilidade colectiva

“a responsabilidade colectiva, acho que esse, esse é muito difícil de nós conseguirmos controlar. Esse é muito difícil de nós conseguirmos controlar. Estamos a falar de um colectivo de um conjunto de... de pessoas, de organizações” (AS4).

Dilemas éticos identificados

A maioria das respostas à questão – *Costuma deparar-se com dilemas éticos na sua prática profissional?* – apontam para *algumas vezes*. Apenas uma entrevistada refere que não:

“não (...) nunca tive esse tipo de preocupações” (AS4).

A maioria dos exemplos apontados reportam-se a situações associadas ao sigilo profissional, assumindo diversos contornos:

– em caso de doenças crónicas como o HIV, quando as pessoas não querem dizer em casa

“e eu a tentar explicar-lhe que tem irmãos pequeninos, e que são muitos ainda por cima, uma família extremamente grande (...) o risco (...) trabalhar isto com as pessoas (...) ou quando envolve um casal...” (AS6);

– ou em que está em causa o acesso a dados, por parte dos superiores hierárquicos

“o superior é quem manda. Ponto. Eu enquanto Assistente Social sou simplesmente a técnica” (AS5).

Outro tipo de exemplo apontado refere-se ao processo de tomada de decisão, também aqui assumindo contornos distintos:

- situações em que se coloca a questão do direito à autonomia *versus* o direito a cuidados

“tendo em conta os princípios que regem a prática do Serviço Social, são os princípios dos Direitos Humanos e Dignidade Humana e da Justiça Social, eu respeitei a sua decisão quanto à integração em lar e do facto de querer estar na sua casa e tentei dar-lhe todo o apoio que precisasse, em articulação com as instituições locais, no entanto, o seu estado de saúde agravou-se e verificamos que a mesma não podia mais estar sozinha” (AS2);

- situações em que são terceiras pessoas (familiares) que procuram ajuda, esperando que seja a assistente social a tomar as decisões

“os familiares colocarem-me a mim a questão do que é que acho que é melhor: ‘é ficar aqui ou trazerem a pessoa para a nossa casa?’ (...) a nossa função não é decidir por eles, é ajudá-los a decidir” (AS1).

Visão do Outro

A análise da visão do *Outro* construída pelas assistentes sociais entrevistadas estruturou-se em torno das respostas a duas perguntas interligadas – “*Como classifica a relação que estabelece com as pessoas que atende?*” e “*Que termo utiliza para designar essas pessoas?*” – a que se associou uma terceira – “*Como classifica o local onde faz atendimento?*” – procurando perceber, no caso desta última, em que medida eram identificadas características desse espaço relacionadas com os interesses dos destinatários da acção, como a garantia de privacidade, por exemplo.

No que diz respeito à primeira pergunta – “*Como classifica a relação que estabelece com as pessoas que atende?*” –, quatro das entrevistadas enquadram a sua resposta na dinâmica das relações interpessoais, enquanto as outras duas se referem ao plano mais ou menos formal em que a mesma se desenvolve. Entre as do primeiro grupo, três das entrevistadas classificam a relação estabelecida com os destinatários da sua acção como boa (2), ou bastante positiva (1). São também três as que dão relevo à empatia que procuram manifestar:

“eu tento estabelecer alguma empatia com a pessoa, não é? Porque não é fácil quem está numa situação de dificuldade, dirigir-se ao serviço e apresentar ali a sua vida e os seus problemas, não é? Não é fácil. Eu entendo isso. De maneira que tento criar ali algum

ambiente de abertura, algum ambiente de empatia, para que possa realmente ter o máximo de informações da pessoa, da sua situação, para tentar construir com ela então um plano de intervenção” (AS1);

“eu tenho uma boa relação com todas as pessoas que atendo. E tento criar uma relação, de certa forma, de empatia porque a pessoa também tem que estar à vontade para poder dialogar e poder desabafar aquilo que tiver... algum problema que esteja a surgir... portanto, eu tenho sempre uma relação de empatia com as pessoas e consigo criar essa relação de maneira a conseguir lidar com o problema da pessoa. Portanto, deixo a pessoa um bocadinho à vontade” (AS2);

“regra geral, na grande maioria dos casos, acho que se consegue estabelecer uma boa relação de empatia, e acho que as pessoas, quando saem daqui, saem com a sensação de que foram bem recebidas, bem acolhidas e que podem voltar. (...) essa pessoa nunca vai sair daqui sem uma resposta, nem que seja um encaminhamento” (AS5);

quanto às do segundo grupo, a tónica é colocada no plano mais ou menos formal em que a relação se desenvolve aparecendo essa formalidade como um recurso na gestão da relação profissional:

“há aquelas pessoas que tenho uma relação informal e outras mais formal. (...) tem a ver com os anos de trabalho, tem a ver também como eles nos vêem” (AS3);

“nem é formal nem é informal, portanto, anda ali num meio termo; também quero transmitir um à-vontade (...) se eu sou muito formal, há logo ali um constrangimento e uma barreira (...) mantenho um bocado a distância no início mas depois vou deixando e no fim pronto, é um bocadinho assim, também para haver aquele distanciamento que é normal e aquele respeito” (AS4).

No que diz respeito ao termo utilizado para designar os destinatários da sua acção, a generalidade das entrevistadas refere *utente*, sendo que uma delas aponta *cidadão* ou *utente*. De referir, ainda, que duas delas recusam liminarmente o termo *cliente* que parecem associar à ideia de “quase-mercado” (HÜBNER, 2014: 92):

“utente. São pessoas que ali estão. Pronto. São utentes que nos procuram” (AS1);

“utente. Cliente, eu não estou a servir nada, não me sinto... (...) eu não estou a vender nada, portanto, utente é mais na relação de proximidade que tenho com as pessoas” (AS2);

“utente, eu não chamo cliente, não são clientes, não vão comprar nada, não é? Chamo utente.

Utente” (AS4);

“para mim é cidadão, ou utente, vá lá, (...) são cidadãos, são pessoas” (AS6).

Quanto à apreciação do local onde se processa o atendimento, quatro das entrevistadas reportam melhoria face a um passado mais ou menos recente:

“é muito bom. Quando eu cheguei (...) sempre que existia uma situação de atendimento eu tinha que procurar o gabinete que estivesse disponível para poder estar sozinha com o utente” (AS1);

“neste momento, sim. Onde dantes era, não. Era um gabinete fechado completamente, sem qualquer respiração, portanto não era nada confortável, era claustrofóbico, um bocadinho. Mas neste momento sim. Já temos outro espaço, tem janela, tem circulação de ar” (AS2);

sendo que uma delas, remete as suas preocupações também para as próprias condições de trabalho que dificultavam a salvaguarda do sigilo profissional:

“antigamente (...) era um open space (...) portanto, acabava por ser muito complicado, porque nós queríamos fazer uma chamada, falar sobre assuntos sigilosos e estávamos ali à frente de toda a gente” (AS5);

outras duas referem dificuldades, ainda hoje, relativamente à salvaguarda da privacidade dos utentes:

“se calhar quem está do outro lado, se calhar, até está a ouvir a nossa conversa (...) as pessoas têm o direito à sua privacidade” (AS3);

“e a garantia da privacidade também não tem (...) às vezes quando a pessoa fala um bocadinho alto eu tento manter o meu tom de voz mais baixo para ela se aperceber que deve baixar o tom de voz dela. É complicado... é complicado” (AS4).

5.2.4. Função social e objetivos

Partilhando a convicção de que a definição global de Serviço Social traduz parâmetros, funções e papéis da profissão na sociedade (HALL, 2009: 850), entendeu-se pertinente indagar as profissionais sobre essa matéria. Pretendia-se, por um lado, perceber em que medida os assistentes sociais ‘ditos de terreno’ têm vindo a acompanhar a discussão pública relativa à revisão da definição global e, por outro, conhecer a sua posição relativamente à definição vigente e à proposta em debate. Para tanto, só depois de uma primeira reacção à pergunta “*o que acha da definição de Serviço Social?*” é que se passou a uma segunda fase,

em que se forneceu às entrevistadas uma folha de papel com a definição vigente e com a proposta em discussão, ao tempo⁸⁷. Tratou-se, em suma, de uma análise em *dois tempos*.

Posto isto, registou-se, em primeiro lugar, que a maioria das respostas⁸⁸ traduz algum desconhecimento / alheamento da questão

“já tirei o curso há alguns anos, não é?” (AS1);

“ora bem, eu não sei se, se, se a definição de Serviço Social ainda é a mesma” (AS3);

“sabe uma coisa, eu actualmente nem sequer sei qual é a definição que temos” (AS6);

“é um mundo que não acaba (...) é uma área tão vasta” (AS4);

e que apenas uma das profissionais mencionou, embora não tendo presente nem o calendário nem a proposta em debate, que a definição se encontra em discussão há algum tempo

“a definição de Serviço Social aborda todos os princípios e valores, (...) está em discussão há algum tempo, ou não?” (AS5).

No tocante ao debate sobre a definição global, a generalidade das profissionais pronunciou-se a favor da nova proposta, sendo que uma delas manifestou alguma dificuldade em tomar posição

“e sim, acho que deve ser alterada; se é esta, se não, ainda não... quase que me sinto nova ainda, para isto, se calhar daqui a uns anos, se calhar, dava mais opinião (...) eu já fiz oito anos de trabalho (...) mas ao mesmo tempo acho que ainda tenho tanto a aprender (...) para mim está bem agora a nova proposta, mas ainda não sei” (AS6).

Dos aspectos destacados, salientam-se a responsabilidade colectiva e o envolvimento das pessoas, mencionados por três profissionais

“faz mais sentido esta última, realmente, porque também tem uma responsabilidade coletiva que o outro não propunha (...) todos somos responsáveis não é? (...) é o envolvimento das pessoas na resolução também dos seus problemas, não é? porque eles é que têm que resolver os seus problemas, não somos nós que de certa forma os vamos resolver. Podemos tentar dar esse apoio, de encaminhar, de explicar, de dar-lhes as bases para eles poderem entretanto resolver a sua situação. Tem que ser mesmo o envolvimento deles. Não nos podemos

⁸⁷ Cf. ponto da situação em 10 de Abril de 2013, mencionado no Capítulo 1.

⁸⁸ Note-se que, por problemas técnicos (falha de pilhas), não ficou gravado esse trecho relativamente a uma das entrevistadas.

substituir a eles, não é? Para resolver os problemas” (AS2);

enquanto uma outra sublinha o *empowerment* e a capacitação

“esta nova definição, se calhar, reforça um bocadinho mais a questão do empowerment das pessoas, da capacitação das pessoas. E eu acho que isso é importante” (AS5).

5.2.5. Conhecimentos teóricos e saberes interventivos

Tendo em conta o compromisso com a competência, subjacente ao *Projecto Ético-político do Serviço Social*, pretendeu-se perceber qual o valor atribuído pelos assistentes sociais ditos ‘de terreno’ à dimensão técnico-científica da profissão e quais as estratégias desenvolvidas e, ou, perfilhadas para a assumpção desse compromisso. Para tanto, partiu-se de quatro subdimensões de análise: i) percepção e assumpção do direito/dever de actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos; ii) vivência de corpo profissional na partilha de conhecimentos e de experiências; iii) percepção e assumpção do direito/dever de contribuir para a produção de conhecimento e a difusão de práticas profissionais; iv) apreciação da formação de base e relações com a academia.

Percepção e assumpção do direito/dever de actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos

As respostas a três questões interligadas – “*para além da formação de base fez, ou está a fazer, mais algum(uns) curso(s)?*”, “*teve acesso a Acções de Formação nos últimos 2 anos?*” e “*que estratégias utiliza para se manter actualizada?*” – apontam para um perfil em que a maioria das profissionais se ficou pela formação de base e privilegia as acções de formação como estratégia para se manter actualizada, sendo estas essencialmente sobre problemáticas específicas, associadas às respectivas áreas de trabalho.

Assim, e de forma mais detalhada, no tocante à *formação pós-graduada*, verifica-se que apenas uma entrevistada prosseguiu estudos, com uma Pós-Graduação em Desenvolvimento Local (2 anos). Quanto às restantes, três delas manifestam o desejo de o fazer, sendo que duas referem dificuldades na concretização desse desejo, essencialmente associadas à conciliação da vida pessoal e familiar com a vida profissional:

“tentei, já pensei em fazer (...) mas a nível de estruturação pessoal e familiar iria ser complicado fazer uma pos-graduação” (AS4);

“já era para ter feito uma pos-graduação mas acabei por não fazer porque engravidei, e

grávida e a sair daqui tarde, era muito... (...) não ponho de parte ainda, mas o bebé ainda só tem um ano e meio também” (AS6).

No que diz respeito à *frequência de Acções de Formação* nos últimos 2 anos, todas as entrevistadas responderam afirmativamente. A maioria refere a participação em acções sobre problemáticas específicas, associadas às respectivas áreas de trabalho:

“tem havido os ciclos temáticos (...) saúde mental, toxicodependência, mediação familiar... quer dizer, tem havido vários (...) mas da área mesmo do Serviço Social não tenho conseguido ir” (AS2).

Quanto a iniciativas centradas no Serviço Social, apenas uma as refere, reportando a participação nos Encontros de Profissionais:

“aqueles encontros anuais de Serviço Social, também costumo ir, sim” (AS1).

Uma delas refere ter procurado formação na área comportamental, como estratégia para o seu equilíbrio pessoal e profissional:

“a minha frequência a nível da área comportamental é porque há alturas em que a pessoa está tão cansada, tão cansada, que precisa de, de pensar assim: o que é que eu posso fazer para melhorar a minha pessoa, para estar a... senão, então as coisas começam a...” (AS3).

Todas as entrevistadas atribuem importância à formação:

“há sempre um pormenor ou outro que é novo e que fica cá dentro e aprendemos sempre coisas novas, sim. Acho que é sempre muito bom” (AS1);

“eu acho que o saber nunca ocupa lugar. Acho que todas aquelas informações que nós podemos receber para nos atualizar (...) eu acho que são sempre bem-vindas porque nós acabamos por estar muito dentro daquelas rotinas e procedimentos de trabalho. Portanto, ouvir outras opiniões, outras experiências acaba às vezes por ser importante para nós também refletirmos um bocadinho sobre a nossa postura e a nossa forma de actuar” (AS5);

“as coisas vão variando e vão mudando, e o nosso trabalho não me posso cingir a que vai ser sempre assim o resto da vida, e por isso acho que ir a estas formações é saber ouvir e saber... tentar mudar os nossos comportamentos e as nossas mentalidades também” (AS6).

Apesar desta apreciação genérica positiva, uma das entrevistadas refere algum desencanto relativamente à apresentação de projectos onde, frequentemente, são referenciados apenas os aspectos positivos:

“a nível do Serviço Social, o que nos oferecem a nível de encontros, no fundo, é a apresentação de projectos e de situações que nós já passámos por elas e a gente pensa assim: não, isto não pode ser assim tão, tão floreal e tão bonito, porque a gente sabe que estamos no terreno e não acontece assim com tanta facilidade, não é? (...) e eu acho que isso também começa a, começa-nos a desincentivar (...) não vale a pena, então vou perder tempo para quê?” (AS3).

Uma outra refere a não exequibilidade do modelo proposto numa das acções frequentadas:

“foi sobre a gestão de caso (...) mas é impossível (...) foi uma formação que foi boa, mas que não vou implantar nem nada disso (...) o meu atendimento não se pode limitar a dez pessoas, tenho que atender as outras todas, não é? (...) aí umas 50 por semana, por semana (AS4).

Finalmente, duas das entrevistadas referem algumas dificuldades no acesso à formação, quer por falta de tempo, quer pelos custos envolvidos:

“às vezes tenho pena, por falta de tempo, de não participar se calhar mais neste tipo de formações mas tento, sempre que haja alguma formação que realmente me interesse, e que esteja diretamente ligada com o meu trabalho, de ir, porque faço mesmo questão de ir” (AS2);

“as formações ou os encontros são todos em Junho, uma catrefada deles, e depois são todos no final do ano (...) e há formação, encontros, que são dispendiosos neste momento” (AS3).

Relativamente às *estratégias utilizadas para se manterem actualizadas*, a maioria das entrevistadas aponta estratégias múltiplas, sendo a formação (encontros, workshops) a mais indicada (cinco referências):

“as estratégias são as formações (...) e eu gosto de estar atualizada, digamos assim, não é? E saber quais são as instituições que estão ao nosso dispor para podermos pedir algum apoio, nalguma situação” (AS2).

Uma delas acentua a importância da formação como indutora de mudança:

“tento a questão dos workshops, muito, porque acho que temos que continuar a mentalizar-nos que apesar de estarmos aqui diariamente e de mais ou menos o dia-a-dia é quase sempre nesse aspecto igual (...) as pessoas têm que mudar e nós temos que mudar (...) acredito que a formação é nesse aspecto, é para nós trabalharmos a nossa própria mudança e conseguirmos trabalhar a mudança do próximo, não é?” (AS6).

A leitura é apontada, como estratégia de actualização, por duas das assistentes sociais, sendo noutros dois casos referida como um recurso, mas menos utilizada:

“leituras também não tenho feito. Estive agora, por acaso, que a [colega] fez o mestrado, e eu estive a ler a tese dela” (AS2);

“leitura, pouca, não é? mas alguma, quando preciso, sim” (AS3).

Outras duas apontam a *internet* como veículo de acesso à informação:

“eu recebo muita coisa por e-mail, muita informação recente por e-mail” (AS1);

“se tiver alguma dúvida tento procurar informação nos sites oficiais sobre determinada matéria” (AS5).

A partilha de experiências foi igualmente apontada por duas das entrevistadas:

“e sobretudo na partilha de experiências, às vezes com as colegas, e às vezes até naqueles momentos informais ‘olha sabes que saiu isto, sabes que existe aquilo?’ Pronto, é uma maneira de nós podermos estar atualizadas, é” (AS1);

“muito com o contacto directo com as instituições, com os colegas, troca de informações, também” (AS4).

Vivência de corpo profissional na partilha de conhecimentos e de experiências

Antes de prosseguir, importa lembrar que as entrevistadas se encontram inseridas em contextos institucionais diversificados, sendo que apenas duas delas contam com a presença de mais assistentes sociais na sua instituição / serviço, facto que se entende assumir particular relevância na sub-dimensão agora em apreço.

Assim, entre as profissionais que não contam com a presença de mais assistentes sociais na sua instituição, as estratégias apontadas em resposta à questão – “*Como lida com as situações mais difíceis ou complexas? Quem a ajuda nessas situações?*” – recaem maioritariamente na equipa multidisciplinar (3), apontando uma delas, em primeiro lugar, a sua rede de suporte pessoal

“não é fácil (...) às vezes trazemos as situações connosco e sobretudo aquelas situações em que nós temos mais tendência para nos envolver. Chego a casa e às vezes acabo por desabafar com quem está comigo (...) tenho uma amiga que não é assistente social (...) falo muito com ela sobre o dia-a-dia, o que é que me chateou naquele dia, o que é que eu fiz de pior, como é que podia ter feito melhor (...) às vezes gostava de ter uma colega da área para

poder partilhar, para poder desabafar. Lá não tenho. Embora tenha outros profissionais com quem também falo muito, e com quem desabafo muito e com quem aprendo muito também” (AS1);

uma outra remete para as colegas de outras instituições

“falo com colegas (...) quando são situações muito difíceis, eu tento sempre discutir a situação” (AS4).

Já as profissionais inseridas em instituições que contam com várias assistentes sociais apontam estratégias diferentes, referindo uma delas as colegas da própria instituição, enquanto a outra remete também para as chefias e para as colegas de outras instituições:

“é assim, normalmente, às vezes partilho aqui com as colegas da profissão algumas situações mais difíceis e conversamos e partilhamos essas situações e tentamos equacionar uma solução para esse problema” (AS2);

“é entre colegas, de outras instituições, dentro do serviço, as chefias” (AS3).

Inseridas nas dinâmicas locais, apurou-se que todas as entrevistadas *participam em reuniões inter-institucionais para discussão de casos*, que agregam assistentes sociais das várias instituições e serviços presentes nos respectivos territórios. Estas reuniões, com a periodicidade mensal, são avaliadas pela maioria como positivas ou muito positivas, sendo valorizados aspectos como a articulação de recursos, a qualidade do diagnóstico e o apoio recíproco:

“positivos, apesar de tudo (...) sozinha eu não consigo nada, porque aquilo que as pessoas mais procuram é aquilo que no [serviço] menos tenho resposta (...) e então acabo sempre por pedir ajuda aos colegas” (AS1);

“eu consigo fazer uma avaliação positiva (...) temos um grupo muito coeso e muito unido, na tentativa de resolver muitas situações (...) ajudamo-nos mutuamente e estamos sempre a tentar resolver algumas situações que achamos que são graves e que precisam de ter alguns parceiros para dar ali algum apoio. Faz muita diferença (...) portanto, eu posso sempre contar (...) e elas também sabem que podem contar comigo para qualquer situação” (AS2);

“são positivas, são muito positivas, porque às vezes temos uma ideia que se calhar não é a mais acertada e, cá está, três ou quatro cabecinhas têm melhores resultados do que só uma” (AS4);

“acho que são muito positivos (...) acabamos por conhecer melhor certas situações (...) acho

que as discussões de caso, para a visão global, as discussões de caso são e continuam a ser e vão continuar a ser sempre extremamente úteis” (AS6).

Apenas uma das entrevistadas reporta estas reuniões como ‘semi-positivas’, referindo-se à dificuldade sentida relativamente a alguns casos que se prolongam no tempo:

“semi-positivos (...) andamos à roda das situações, à roda, à roda e nunca mais saímos dali daquela roda, nunca mais partimos para a (...) nós a pensarmos e porque é que estamos ali a pensar naquilo e não estarmos sempre a, há quantos anos é que estamos ali a moer aquela situação e que não vimos... (AS3).

Percepção e assumpção do direito/dever de contribuir para a produção de conhecimento e a difusão de práticas profissionais

A maioria das entrevistadas (4) refere não ter tido uma participação activa na produção de conhecimento e na difusão de práticas profissionais, sendo de notar, ainda assim, que estão subjacentes perfis e circunstâncias distintas, neste resultado comum:

- o das profissionais que referem nunca ter sido convidadas – os convites que chegam às respectivas instituições são correspondidos pelos seus responsáveis, não assistentes sociais, sendo que uma delas costuma dar contributos para essas apresentações

“a [responsável] às vezes costuma participar nos congressos da [Universidade] e normalmente leva sempre alguns textos, o que tem a ver com Serviço Social, normalmente, pede-me para eu fazer assim um esboço, algumas indicações, isso sim. Agora eu escrever para eu própria participar, não” (AS5);

“também se calhar nunca ninguém me convidou e eu então também nunca pensei sobre o assunto (...) e então acaba por ela ir” (AS6);

- o da profissional que não correspondeu a convite – refere-se-lhe como mais uma tarefa, apesar de mencionar a partilha como algo desejável

“já fui convidada mas depois não fui (...) é mais uma tarefa, é mais tempo que se perde (...) mas é sempre bom, é sempre bom partilhar, não é? é sempre bom partilhar” (AS4);

- o da profissional que, com outros colegas, entendeu organizar iniciativa

“estamos a tentar fazer uns ciclos temáticos, para o ano que vem (...) possivelmente poderei ter que preparar, preparar alguma coisa, sim (...) gostava de apresentar aquilo que estou a fazer ali no bairro, de apresentar o meu trabalho e daquilo que está a ser desenvolvido, não só

por mim, mas com os colegas. E pelo menos para dar uma visão, aos outros colegas das outras áreas (...) eu acho que não se tem em conta o esforço e o trabalho que nós temos e que desenvolvemos para melhorar as condições de vida das pessoas (...) quando as coisas... porque é assim, nem sempre corre bem, é normal, mas há muita coisa que corre bem mas... ninguém fala, daquilo que se faz, daquilo que funciona (...) temos de ser nós a dar visibilidade ao nosso trabalho, àquilo que fazemos (...) e por isso, falo por mim e também pelas colegas, sentimos essa falta de visibilidade e estamos a tentar alterar essa situação” (AS2);

- e, finalmente, o da profissional que faz sugestão para treino e criação de hábitos de escrita científica logo na universidade

“e se calhar poderia ser um desafio até mesmo para, em termos do curso, por exemplo, no último ano, fazer o desafio aos alunos de produzirem um determinado artigo sobre determinada área e fazer a simulação. Poderia fazer parte, acho que era um exercício importante, interessante até mesmo para despertar, lá está, essa consciência nas pessoas e deixar ali o ‘bichinho’ para quando uma pessoa sair da faculdade, no desempenho das suas funções, qualquer pessoa pode tentar escrever um artigo, não é? Pode e deve” (AS5).

Apenas duas entrevistadas referem ter participado em encontros onde apresentaram a sua experiência profissional:

“sim, já participei em dois ou três (...) e este ano, no [local], onde também me pediram que fosse fazer uma pequena apresentação enquanto elemento do núcleo local de inserção [RSI]” (AS1);

“sim, uma vez (...) apresentei um projecto (...) as pessoas têm que saber o que se está a fazer (...) fui expor a experiência” (AS3).

Apreciação da formação de base e relações com a academia

As respostas a uma pergunta introdutória – *“como se faz um Assistente Social?”* –, remetem, genericamente, para a prática profissional

“eu acho que o assistente social vai-se fazendo ao longo dos anos” (AS2),

sendo que apenas duas das entrevistadas se referem também aos conhecimentos teóricos

“ora bem, um assistente social faz-se da teoria mas essencialmente da prática, de toda a prática que absorve no seu quotidiano e também do que bebe das outras experiências, dos colegas” (AS3);

“eu acho que se faz muito na prática e na busca de conhecimentos, de mais saber” (AS5).

Subsequentemente, as respostas a três questões interligadas – “*o que é, o que tem sido, a formação em Serviço Social?*”, “*o que deverá ser a formação em Serviço Social?*” e “*o que não deve ser?*” – vêm corroborar esta valorização da prática pela maioria das profissionais, sendo patentes três visões:

- a que considera os estágios curriculares como uma oportunidade de formação *na e para a prática*

“a experiência que nós temos na faculdade é uma experiência muito linda, é tudo muito perfeito (...) mas depois na realidade as coisas não são assim. Nós na vida real deparamo-nos com muitos dilemas e com muitos entraves (...) às vezes a teoria parece ser muito simples (...) mas na prática não é assim que funciona. E eu deparei-me muito com isso na altura do estágio, com aquilo que estava a aprender, nas aulas, não é? E depois com a prática, com aquilo que está a acontecer na realidade. E às vezes é difícil de lidar com a situação, há muitos entraves, e portanto foi muito bom ver essa perspectiva” (AS2);

“o nosso curso era valorizado por fazermos estágios (...) que nos davam alguma visão do trabalho que iríamos fazer” (AS3);

- a que assinala a falta de preparação prática proporcionada pela formação de base

“quando eu terminei o curso e quando comecei a trabalhar eu fiquei... fui confrontada com coisas que eu não aprendi no curso e tive que aprender no dia-a-dia, perguntando aqui, perguntando ali, fui sabendo (...) porque lá está, se calhar na nossa formação, durante o curso, faltam muitos pormenores práticos, não é? que depois aprendemos é cá fora, com a experiência e com os colegas” (AS1);

“deverá ser mais prática” (AS4);

- e a que remete a adaptação aos contextos específicos para a formação ao longo da vida, cabendo ao próprio profissional a gestão desse processo

“a formação académica, sem dúvida, é muito importante mas depois quando nós saímos da faculdade, não saímos formatados, ou preparados, para trabalhar num determinado serviço específico (...) portanto eu acho que faz-se muito da experiência do terreno, do conhecimento daquele terreno e também do interesse do próprio técnico em explorar aquela área. Acho que tem que partir de nós: ok, eu trabalho com este tipo de população, são estas as necessidades, vou informar-me, vou ler, vou pesquisar, vou tentar conhecer o máximo dos recursos que existem nesta área. Acho que é essencialmente assim que se faz, da experiência e da vontade

de conhecer e de aprender” (AS5).

A maioria das profissionais expressa também preocupações relativamente à articulação teoria-prática e à necessidade de uma melhor adequação da formação à actualidade e ao contexto nacional, bem como um melhor conhecimento das políticas sociais:

“eu acho que a teoria devia estar mais dentro da realidade (...) porque, às vezes, a mensagem que se passa não é bem aquilo que se passa na realidade. Eu sempre senti isso, senti que as coisas parece que funcionavam muito bem, que era tudo muito perfeito, mas depois quando se está na própria instituição nós deparamo-nos com muita burocracia. Deparamo-nos com dilemas, com sentimentos controversos, porque nós temos uma postura, a instituição tem outra postura e existe ali um conflito de interesses (...) tinha que ser uma teoria aliada à prática (...) eu acho que a formação tem que ser mesmo aliada à realidade e não pode ser manipulada, achar que as coisas são fáceis. Não são. E cada vez vai ser mais difícil. Muito mais” (AS2);

“[não deve ser] só teoria, só teoria e essencialmente à base de realidades que não têm a ver connosco” (AS3);

“é importante termos consciência, em termos políticos, o que é que nós temos, que apoios, que subsídios, que país é que nós temos e acho que sim, devemo-nos basear muito no nosso e não muito no que foi em Espanha, do que foi (...) devemos saber o que é o nosso território e o que é que nós temos no nosso país, como é que deve ser adaptado o nosso Serviço Social, com comparações, obviamente com a Europa, com outros países, e tentar melhorar aquilo que nós temos (...) uma teoria que sirva a prática” (AS4);

“talvez devesse especificar um bocadinho mais determinadas áreas, explorar um bocadinho mais determinadas áreas, nomeadamente a questão das políticas sociais” (AS5).

Duas das entrevistadas referem-se a uma sobrevalorização da componente histórica nos currícula:

“deve ser uma formação muito virada para o dia-a-dia, para a realidade de hoje em dia (...) não deve abordar muito a parte histórica do Serviço Social, acho eu, não é? e tentar falar de medidas que hoje em dia são muito aplicadas (...) ter noção do hoje, não é? É importante na nossa formação entender (...) como é que as políticas hoje em dia estão feitas para nos ajudar no nosso dia-a-dia” (AS1);

“falava-se muito no que o Serviço Social foi há uns anos (...) acho que não é necessário tanta história (AS4).

A importância da metodologia é mencionada por duas das entrevistadas, sendo que uma delas evoca, uma vez mais, o assistencialismo contraposto a uma afirmação de profissionalização, reforçando a necessidade de os assistentes sociais acautelarem a fundamentação legal e enquadrada em direitos, das suas propostas e acções:

“não deve ser preparar profissionais para a caridade e para o assistencialismo e não os dotar de outro tipo de ferramentas, as pessoas têm que se agarrar sempre às políticas que existem, é o estimular a fundamentar muito bem aquilo que fazem, tendo sempre por detrás um suporte legal, porque isso também acaba por dar credibilidade ao trabalho do profissional, não é? Não é o fazer porque se faz, é o fazer porque isto faz parte da Constituição, porque é um direito que assiste à pessoa, porque... prepará-lo para ter alguma legitimidade por detrás da intervenção que desempenha” (AS5).

Finalmente, uma das entrevistadas refere-se também à importância da dimensão relacional:

“competências pessoais (...) as relações humanas, o contacto com o outro (...) é preciso ter também algumas competências” (AS4).

No que diz respeito à apreciação da *formação inicial recebida*, são patentes duas visões:

- a das profissionais (4) que classificam a formação de forma positiva

“eu gostei muito da formação, tive óptimos professores, aprendi imenso, com alguns, não é? não com todos, mas com alguns aprendi, com a experiência também que eles tiveram e que têm e portanto só tenho a agradecer a todos os professores que eu tive, porque muitos foram excepcionais mesmo, e saber que podíamos contar com eles a qualquer altura, qualquer dúvida, qualquer problema” (AS2);

“eu acho que tive uma formação muito boa, fui uma privilegiada” (AS3);

“honestamente, eu classifico como tendo sido muito boa. Principalmente depois daquilo que eu tenho vindo a ver. Acho que eles [os professores] foram exigentes e são exigentes e acho que fazem um belíssimo trabalho. Mesmo ao nível dos estágios e do acompanhamento todo que é feito ao longo do estágio. Sinto que realmente deveria ser aprofundado determinadas áreas mas acho que foi um bom percurso, muito bom mesmo” (AS5);

- e a das profissionais (2) que apontam a formação como excessivamente teórica

“houve muita teoria, houve muita teoria que não... gastei muito dinheiro em livros, em termos práticos, se formos ver (...) em termos práticos (...) nós aprendemos tudo cá fora”

(AS4);

ressalvando, uma delas, a importância dos estágios curriculares:

“lá está: muito teórica, muito autor, muita referência bibliográfica, muitos textos de apoio, muito teórico, não é? Depois quando comecei na parte do estágio (...) acho que já houve ali mais uma tendência para o dia-a-dia, para a realidade e a partir daí já comecei a ver as coisas um bocadinho de um ponto de vista diferente, não é? Mais virados para a realidade, porque o estágio permitiu isso, permitiu perceber onde é que o Serviço Social se encaixava ali” (AS1).

Depois de conhecer a apreciação das entrevistadas relativamente à formação de base recebida pretendeu-se perceber qual o seu balanço quanto às exigências colocadas no quotidiano profissional. As respostas à pergunta “*que balanço faz entre a formação recebida, as competências desenvolvidas e as competências requeridas no exercício profissional?*” remetem para uma avaliação genericamente positiva, ainda que o acento tónico recaia em aspectos distintos:

– na valorização da experiência, sublinhada por três profissionais

“eu acho que as nossas competências, no dia-a-dia, nós vamos melhorando, nós vamos aperfeiçoando a nossa técnica, a nossa prática” (AS1);

“veio a melhorar ao longo do tempo (...) quanto mais passa o tempo mais nós vamos sabendo responder” (AS3);

“estamos sempre a crescer, a crescer todos os dias e a aprender (...) a experiência é o que vale mais, para mim é (...)” (AS4);

– na articulação entre a teoria e a prática, apontada por outras duas

“faço um balanço positivo porque eu aprendi (...) consegui aliar tudo e ter uma percepção melhor das coisas como se passam” (AS2);

“eu acho que grande parte das competências que adquiri não foram só na prática, mas foi na prática que eu tomei mais consciência daquilo que me foi transmitido, como é óbvio, (...) só quando nós estamos a trabalhar mesmo é que conseguimos entender se calhar determinadas informações que nos foram passadas anteriormente” (AS5).

O último indicador convocado para esta sub-dimensão de análise reporta-se à *relação entre a academia e o corpo profissional*, tendo-se recorrido a duas perguntas independentes: uma primeira, em que se procurou conhecer se “*tem/teve alguma ligação à formação de AS (enquadramento de estágios curriculares, docência)?*” e, uma segunda, em que se indagou

“*como classifica a relação entre academia / corpo profissional e corpo profissional / academia?*”.

No que diz respeito à primeira questão, apurou-se que:

- metade das entrevistadas têm sido orientadoras de estágios curriculares fazendo, genericamente, uma apreciação positiva dessa experiência

“tive uma aluna da [Universidade], foi a primeira e a partir daí depois deu-se continuidade (...) quando ela [a responsável] me propôs esse desafio eu aceitei porque pensei logo ‘ótimo, vem para cá uma aluna também vai servir de reciclagem para mim’ (...) houve ali uma partilha, da minha experiência e da experiência delas, e isso foi muito bom, sim” (AS1);

“gosto de ter alunos, gosto que possam iniciar o atendimento aqui (...) é um atendimento que acaba por ser muito variado, a maioria das pessoas acaba por sair daqui e todas me dizem ‘eu já estou preparada quase para qualquer coisa’ (...) gosto de os ensinar, não que as pessoas sejam dependentes de nós mas a melhor forma de as tentar ajudar (...) acho que as pessoas têm saído daqui com uma boa experiência (...) e é isso que eu gosto de ensinar e fazer perceber aos outros” (AS6);

- já as restantes tiveram experiências isoladas que avaliam de forma negativa

“recebi um aluno (...) não gostei porque simplesmente a pessoa que veio também não terminou a formação, houve ali uma complicação, não estive muito presente no estágio, depois acabou por desistir e portanto não foi uma boa experiência. Fiquei desiludida” (AS2);

“tive há muito, muito tempo e as experiências, por acaso, não foram boas” (AS3);

“recebi um, que ele desistiu, portanto, foi uma fraca experiência e entretanto deixei de ir por aí” (AS4).

Apesar desta colaboração com a academia, na formação de futuros/as assistentes sociais, por parte de metade das entrevistadas, essa experiência não foi por elas evocada quando se perguntou “*como classifica a relação entre academia / corpo profissional e corpo profissional / academia?*”, nem se encontrou traços distintivos relativamente às outras entrevistadas. Assim, as respostas recolhidas remetem maioritariamente para uma relação relativamente frágil, mesmo quando identificada como boa

“eu acho que há uma boa relação (...) próxima não é, porque também eu não vou, poderia ser próxima, não digo que não, poderia ser” (AS2);

“devia haver mais [aproximação] (...) somos um bocadinho passivos” (AS3);

apontando uma das entrevistadas a realização de eventos, por parte da academia, como estratégia de aproximação

a implementação de seminários, de formação, workshops... acho que era uma aproximação (...) debates, congressos na área do Serviço Social (...) eu sinto que nós estamos todos muito afastados, não é? E é um momento onde partilhamos as nossas experiências, as nossas vidas, as nossas realidades, que são diferentes (...) eu acho que é muito bom esta partilha” (AS2);

uma outra remete para o contributo da produção científica na compreensão da prática quotidiana

“existem muitos estudos, muitos projetos que são desenvolvidos pelas universidades que nos fazem entender melhor a nossa prática e o nosso dia-a-dia” (AS1);

enquanto outra reporta aquilo que denomina de ‘visão idílica’, como factor de afastamento

“quando falamos em academia, existe sempre uma visão muito idílica e, às vezes, nem sempre, concretizável (...) mas depois na prática há muitas coisas que nós sentimos que não são concretizáveis por uma série de obstáculos, às vezes que não dependem só de nós, enquanto profissionais, lá está, dependem muitas vezes também do serviço onde estamos inseridos e das regras pelas quais nos temos de reger, mas acho que o que separa os académicos de quem está no terreno às vezes é aquela visão mais idílica, é o ‘assim que tem de ser feito’ (...) é esta questão da visão idílica que acaba por separar” (AS5);

apenas uma das entrevistadas refere não manter relação com a academia, remetendo para uma lógica de aquisição de serviços por parte das instituições

“eu não mantenho relação (...) há estudos que se pedem, por exemplo a [instituição] faz muito isso” (AS4).

Pensar os processos de criação de conhecimento, transferência de conhecimento e uso do conhecimento pelos profissionais na sua prática (ASKELAND & PAYNE, 2001: 21), de forma aprofundada, constitui um desafio instigante ao qual se gostaria de dar continuidade; no entanto, por razões de economia, tal não será possível, no âmbito desta pesquisa.

5.2.6. Normas e práticas

Aqui chegados, e tendo em conta a diferenciação de contextos institucionais em que decorreu esta pesquisa, pretendeu-se perceber, como é que na prática quotidiana, e em particular no atendimento social, os assistentes sociais articulam os princípios e valores da

profissão, com as normas e práticas institucionais. Para tanto, partiu-se de quatro sub-dimensões de análise: i) percepção e posicionamento face às normas institucionais; ii) rejeição / naturalização do procedimentalismo / finalismo metodológico; iii) percepção do nível de autonomia profissional; e iv) perspectiva relativamente à dimensão propositiva no agir profissional.

Percepção e posicionamento face às normas institucionais

Pretendeu-se, em primeiro lugar, perceber em que medida a acção profissional se encontra mais ou menos normatizada, nomeadamente no tocante à *duração dos atendimentos* e de que forma essa normatização é vista pelos profissionais. A opção por este parâmetro de análise surge do conhecimento indirecto da investigadora que, no exercício das suas funções, tem tomado contacto com assistentes sociais inseridas(os) nos mais diversos contextos institucionais, e que, recorrentemente, lhe manifestam esta preocupação. Ou seja, as instituições, ao definirem uma duração média dos atendimentos manifestamente insuficiente, condicionam o exercício profissional, o que, associado à implementação de sistemas de avaliação de desempenho dos profissionais assentes, predominantemente, em indicadores quantitativos de resultados de execução, sem levar na devida conta a complexidade do processo de intervenção, como já aqui reflectido, pode traduzir-se em graves prejuízos para a qualidade da intervenção e seus destinatários.

Apesar da razoável diversidade dos contextos institucionais abrangidos pelo Projecto ACASS, pode concluir-se estar perante um *nicho* em que essa situação não se coloca. Assim, a generalidade das respostas à pergunta “*a instituição / serviço define parâmetros de duração média dos atendimentos?*” vai no sentido de uma fraca normatização institucional nesse âmbito, cabendo aos profissionais a gestão da matéria. Das particularidades registadas, salienta-se:

– três profissionais referem a prática de convocar as pessoas de meia em meia hora

“eu normalmente estipulo trinta minutos que pode ir aos quarenta, quarenta e cinco, por cada pessoa (...) normalmente é meia hora, meia hora, quarenta minutos” (AS4);

“a instituição não define, em si, mas, tendo em conta o volume de pedidos de atendimento, nós tentamos fazer cada atendimento com uma duração de meia hora, o que não quer dizer que sejam todos assim (...) chegando ali ao final, e se ainda houver mais assuntos para tratar, se for possível marcar para outro dia, marcamos (...) mas isso quando é possível, quando não

é, as outras pessoas têm de esperar” (AS5);

– uma outra refere a participação dos utentes nessa co-gestão

“as próprias pessoas às vezes também gerem, tenho pessoas que às vezes chegam aqui e como eu tenho muita gente dizem-me logo ‘como pode demorar um bocadinho, posso vir amanhã?’ as próprias pessoas também são muito abertas” (AS6);

– enquanto uma outra aponta a tendência de alguns utentes para prolongarem o atendimento

“eu estou muito tempo com os utentes (...) acho que às vezes é excessivo, tantas vezes que a pessoa se levanta para eles se irem embora mas eles ainda continuam a falar e às vezes é um bocadinho complicado (...) quando há outras pessoas na sala, claro, facilita” (AS3).

Rejeição / naturalização do procedimentalismo / finalismo metodológico

Tendo presente uma certa tendência para a *cultura do ‘gerencialismo’* (RAICHELIS, 2011: 433), ou para o “*finalismo metodológico*” (AMARO, 2009), já aqui abordada, pretendeu-se perceber qual a apreciação dos profissionais relativamente aos *procedimentos* inerentes ao atendimento social. A maioria das respostas (5) considera os instrumentos e procedimentos adequados, sendo que duas delas reportam ter participado na sua elaboração ou adaptação

“quando eu cheguei ao serviço, já existia uma ficha modelo de atendimento, de registo de dados, mas depois a certa altura achei que faltavam ali coisas (...) e então fui alterando, com base naquele modelo que me deram, no início, fui alterando e adaptando” (AS1);

uma outra refere falta de tempo para registos e alguma insuficiência do sistema informático

“às vezes temos pouco tempo para os registos (...) [os procedimentos] poderiam ser melhorados se tivéssemos mais condições de ter um sistema informatizado um pouco melhor” (AS6);

e apenas uma entrevistada faz uma apreciação negativa dos procedimentos, mencionando o aumento da carga burocrática associado a um processo de qualidade, em curso na instituição

“cada vez há mais burocratização (...) não, não trazem [qualidade], quanto a mim não trazem (...) acabamos por nos concentrar nos procedimentos (...) acho que não vieram beneficiar nada (AS3).

Finalmente assinalam-se duas posições distintas, no que diz respeito àquilo que já aqui se designou como *interface com a escrita* e a *dinâmica da interacção / atenção ao Outro*:

“eu falo e vou registando, pronto” (AS4);

“eu não vou estar a atender a pessoa que me vem procurar, a registar tudo no processo, porque se não, quer dizer, nem estou a olhar para a pessoa, a pessoa nem sente que está a ser ouvida e que está a ter atenção, portanto, o que eu faço sempre é: atendo a pessoa que me procura e, no final do atendimento, faço o registo de tudo para não perder informação” (AS5).

Percepção do nível de autonomia profissional

A condição de trabalhador assalariado interfere com os níveis de autonomia profissional e faz com que os assistentes sociais “não disponham nem tenham controlo sobre todas as condições e os meios de trabalho postos à sua disposição no espaço institucional” (RAICHELIS, 2011: 428). Tendo em conta este pressuposto, pretendeu-se conhecer a percepção do nível de autonomia profissional.

As respostas à pergunta “*qual o seu nível de autonomia profissional?*” remetem para um quadro em que todas as profissionais referem ter autonomia, variando apenas o grau, que vai de *suficiente* (1) a *quase plena* (1), situando-se a maioria em níveis intermédios. No entanto, uma análise mais fina das respostas permite perceber que essa autonomia, independentemente do nível atribuído, está quase sempre condicionada à hierarquia e se situa num plano essencialmente operativo

“eu sempre considerei que o serviço me deu muita, muita autonomia, desde que eu faça as coisas com responsabilidade, não é? Pronto. E informando sempre o meu superior, o meu chefe. Nunca me puseram obstáculos, ou ‘não fazes’ ou ‘não vais’, ‘tens que ir aqui’, ‘tens que ir ali’, nunca me puseram esse tipo de obstáculos, acho que sempre me foi dada essa autonomia” (AS1).

Saliente-se que quatro das entrevistadas distinguem o plano da acção profissional, do plano decisório:

“eu tenho autonomia para poder fazer aquilo que tiver que ser feito, não é? Tenho autonomia, posso-o fazer, mas não depende de mim depois a resposta que vão ter a essa informação (...) aquilo que eu acho que posso e que devo fazer, eu faço (...) depois há a resposta e há os meios, é o patamar da decisão. Às vezes não corre como nós gostaríamos que corresse, mas não é por isso que vamos deixar de o fazer” (AS2);

“é suficiente até à decisão final” (AS4);

“eu posso considerar que até é um bom nível de autonomia profissional, obviamente, sempre condicionado ao meu superior hierárquico (...) acho que o facto de a [responsável] conhecer a pessoa e ter confiança confere algum grau de autonomia já bom. Agora existem determinadas situações em que, obviamente, carecem sempre da aprovação superior. Mas posso considerar como sendo bom, bonzinho” (AS5).

Apenas uma das entrevistadas parece não sentir quaisquer constrangimentos, evocando um estilo de relação cooperativo:

“quase plena autonomia, em situações de dilema, falo com a [responsável], peço ajuda” (AS6).

Perspectiva relativamente à dimensão propositiva no agir profissional

As respostas à pergunta “*quais são as suas oportunidades de influenciar as decisões na sua instituição / serviço?*” podem ser repartidas, equitativamente, em duas categorias:

- o das profissionais que consideram ter fraca ou nenhuma oportunidade de influência

“é muito pouca” (AS1);

“nós na [instituição/serviço] não temos muito, a nível político, nunca tivemos muito” (AS3);

“não tenho oportunidades de influenciar as decisões, não tenho porque os critérios já estão bem definidos. Executo” (AS4);

- e o das profissionais que consideram ter oportunidade de influência, embora a níveis decisórios distintos, que vão das chefias intermédias

“dependendo da situação que eu tenha, tentar falar deste caso com a chefe (...) e pedir algum apoio na situação porque acho que é fundamental e necessário (...) posso sempre dar vários tipos de propostas para aquela situação, no sentido de alguma ser viável, não é? para conseguir alguma coisa” (AS2);

aos decisores finais

“já vão sendo melhores, já vão sendo melhores, tem sido uma conquista (...) e agora eu já tenho abertura suficiente para dizer ‘não concordo que se faça assim’, mesmo que não seja feito. Eu digo ‘não concordo que seja feito assim, acho que se deveria fazer daquela maneira’, nem sempre é fácil (...) e isso foi um trabalho de conquista pura, mesmo (...) eu tenho sempre esta forma de estar, posso até não conseguir mudar nada, mas eu tenho pelo menos que exprimir e dizer aquilo que eu acho que deve ser feito ou que não deve ser feito,

depois o resto tudo bem, não sou eu que mando, não sou eu que tomo as decisões, mas já tenho essa possibilidade, já tenho esse espaço, sim” (AS5);

“são boas, ouvem-me bastante” (AS6).

Depois da análise do quadro de referência em que se movem os assistentes sociais ditos ‘de terreno’ e de como é, por eles, vivenciada a profissão, à luz do *Projecto Ético-político do Serviço Social* esboçado no capítulo 1, importa, agora, articular as dimensões do *PESS* com o discurso e as práticas profissionais observadas, procurando compreender os dados obtidos à luz das *orientações sociais* (CASANOVA, 2004), com vista a lançar pistas que favoreçam a problematização das questões da reflexividade social e da acção sobre a estrutura social, por parte dos/as assistentes sociais. É disso que trata o próximo capítulo.

6. ENTRE PRÁTICAS E NARRATIVAS: O SERVIÇO SOCIAL EM DEBATE

Após uma análise de como os profissionais respondem aos desafios do seu cotidiano, nomeadamente em contexto de atendimento social, e de como é visto e vivenciado, pelas inquiridas, o *Projeto Ético-político do Serviço Social*, nas suas diversas dimensões, entrou-se numa nova fase da pesquisa, em que se pretende articular as dimensões do *PESS* com o discurso e as práticas profissionais observadas, bem como compreender os dados obtidos à luz das *orientações sociais* encontradas. O trabalho foi estruturado em dois pontos: no primeiro, tratou-se de proceder à busca das (des)articulações entre a narrativa e a prática quotidiana, bem como avaliar em que medida uma e outra se aproximam ou se afastam do *PESS* – à investigadora, como refere Machado Pais, interessava mais

“a mostração (do latim *monstrare*) do social do que a sua demonstração, geometrizada por quadros teóricos e conceitos (ou preconceitos) de partida, bem assim como por hipóteses rígidas que à força se procuram demonstrar num processo de duvidoso alcance em que o conhecimento explicativo se divorcia do conhecimento descritivo e compreensivo” (PAIS, 2002: 32-33);

no segundo, faz-se incidir o foco da atenção na expressão das orientações sociais na vivência do *Projecto Ético-político do Serviço Social*, por parte das co-investigadoras desta pesquisa.

6.1. Das narrativas aos instantâneos da vida profissional...

Aqui chegados, pretende-se, agora, contribuir para uma reflexão em torno das questões associadas à interiorização, naturalização e operacionalização das dimensões que dão alicerce ao *Projeto Ético-político do Serviço Social*, nomeadamente em contexto de atendimento social. Mais especificamente, pretende-se:

- a. analisar a maior ou menor coerência entre a narrativa das assistentes sociais entrevistadas e as suas práticas profissionais;
- b. avaliar em que medida os discursos e as práticas dos profissionais ditos ‘de terreno’ se aproximam ou se afastam do *Projecto Ético-político do Serviço Social*.

Para tanto, o trabalho consistiu na reescuta sucessiva dos atendimentos de cada

co-investigadora, cruzando esses dados com a análise da narrativa da respectiva entrevista.

Por razões de economia, e tendo presente tratar-se, agora, do cruzamento de dados de dois *corpora* – narrativas das assistentes sociais e atendimentos – entendeu-se pertinente a utilização da *estrutura básica* do *Projecto Ético-político do Serviço Social*, aqui apresentada e defendida, como matriz de análise. Pelas mesmas razões, optou-se pela transcrição convencional dos trechos aqui apresentados, quer relativos a entrevistas, quer relativos a atendimentos. Só excepcionalmente, quando o seu uso se fez imprescindível à análise em causa – como a percepção de pausas –, se recorreu a convenções da Análise Conversacional.

6.1.1. Coerência entre narrativas e práticas profissionais

Proceder-se-á, assim, em seguida, a uma análise geral que será organizada, relativamente a cada uma das *co-investigadoras*, em torno da *estrutura básica* do *PESS*, como já mencionado: i) valores; ii) dimensão política; e iii) dimensão técnico-científica. Para ilustrar as situações em análise, recorrer-se-á a *trechos comparativos* (TC), apresentados dentro de uma mesma *caixa*, onde constam o trecho da narrativa da assistente social – entrevista – e trecho(s) da prática profissional observada – atendimentos.

Note-se que nem todas as dimensões de análise são verificáveis em situação de atendimento, ficando a sua análise, nesses casos, circunscrita à narrativa das entrevistadas.

ASI

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados na entrevista foram os *direitos humanos*. O valor que associa a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional é o acesso a esses direitos, evidenciando uma postura crítica sobre alguns constrangimentos verificados na salvaguarda dos mesmos.

TC 6.1. – Igualdade de oportunidades no acesso aos direitos

“as oportunidades devem ser iguais para todos (...) é difícil salvaguardá-los porque consegue-se maneiras diferentes de chegar ao mesmo ponto, não é? àquilo que se pretende atingir, mas às vezes o caminho não é bem feito”

(AS1: entrevista)

AS – pode pedir uma coisa que é o complemento por dependência, é uma pequena ajuda, é o chamado subsídio de apoio à terceira pessoa (...) é mais uma ajuda que pode requerer, ponho aqui num papelinho, que é para saber

Ut. – (...) pelo que me disse, como ele recebia a pré-reforma, o valor, portanto, era superior ao que...

AS – sim, mas isto que eu estou a falar não tem nada a ver com o valor da reforma (...)

Ut. – então, está a ver, cada um diz uma coisa, porque, em [nome serviço] disseram-me logo que perante aquele valor nem valia a pena tratar da terceira pessoa

AS – acho estranho, mas vou confirmar, acho estranho porque não tem nada... tem a ver com a situação de dependência [faz telefonema para o serviço competente, no sentido de esclarecer a situação]

(AS1.A11)

Na generalidade dos atendimentos observados, regista-se uma alta coerência entre a preocupação manifestada e a prática observada, como ilustrado acima, quer no tocante ao acesso a direitos, quer no que diz respeito à pro-actividade evidenciada, que, como poderá observar-se mais adiante, é uma dimensão valorizada por esta assistente social na sua narrativa.

Dimensão Política

A visão transmitida por esta assistente social aponta essencialmente para uma profissão particularmente atenta à realidade, às dificuldades vividas pelas pessoas, relevando a necessidade de desenvolver estratégias capacitadoras e pró-activas:

TC 6.2. – Estratégias capacitadoras para ultrapassar dificuldades

“para mim, ser Assistente Social é estar muito próxima das pessoas, sentir o dia-a-dia das pessoas, sentir as dificuldades que elas passam e sentir que dentro delas existe algo que nós podemos agarrar e impulsionar para andarmos para a frente, para avançarmos, não é? (...) uma profissão com uma grande noção da realidade de hoje em dia, das dificuldades que existem hoje em dia e deve ser uma profissão muito lutadora, para conseguir dar a volta, para conseguir ultrapassar essas dificuldades (...) deve ser uma profissão muito pro-activa”

(AS1: entrevista)

AS – é assim, tem que haver sempre um motivo clínico e um motivo social (...) o próprio hospital pode fazer essa candidatura, é uma questão da Dona Mxxxxxx falar com a colega de lá

Ut. – era isso que eu queria ouvir, é porque eu assim já tenho um apoio da senhora doutora

(AS1.A10)

Na generalidade dos atendimentos analisados, regista-se uma alta coerência entre a narrativa e a prática observada, nomeadamente no tocante ao desenvolvimento de estratégias capacitadoras e pró-activas, como ilustrado acima. Neste caso, a utente pediu ajuda para integração do seu pai, que se encontra hospitalizado na sequência de acidente vascular cerebral, em unidade de cuidados continuados, após alegadas dificuldades em tratar deste assunto através do hospital. A assistente social esclareceu sobre os critérios e requisitos para integração nesse tipo de unidade, bem como acerca de quem pode desencadear processo nesse sentido, o que fez com que a utente se sentisse apoiada e mais apta a fazer valer os direitos do seu pai.

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional valoriza a dinâmica das relações interpessoais, dando particular relevo à empatia que procura manifestar – *“o essencial da nossa profissão são as pessoas”* –, como estratégia facilitadora para a co-construção de um plano de intervenção:

TC 6.3. – Não é fácil apresentar ali a sua vida e os seus problemas

“eu tento estabelecer alguma empatia com a pessoa, não é? Porque não é fácil quem está numa situação de dificuldade, dirigir-se ao serviço e apresentar ali a sua vida e os seus problemas, não é? Não é fácil, eu entendo isso, de maneira que tento criar ali algum ambiente de abertura, algum ambiente de empatia, para que possa realmente ter o máximo de informações da pessoa, da sua situação, para tentar construir com ela então um plano de intervenção, para definir um projeto com a pessoa, não é?”

(AS1: entrevista)

Ut. – uma pessoa pede dinheiro diz sempre que nunca tem, mas às vezes, aparece sempre bêbado, não sei onde é que ele se tem metido, estou cansada e farta mesmo

AS – é muito complicado, ele está a trabalhar?

(AS1.A12)

No que diz respeito à manifestação de empatia, verifica-se, na generalidade dos atendimentos, uma alta coerência entre as preocupações transmitidas e a prática observada, tal como ilustrado acima. Neste caso, trata-se de uma mulher com três filhos pequenos que pede ajuda para se separar do marido. Perante as razões expressas e o sofrimento indiciado pela utente, a assistente social, antes da pergunta para esclarecer a situação laboral do marido daquela, manifesta a sua compreensão empática – *“é muito complicado”*. Releva-se, também, a sensibilidade manifestada relativamente à dimensão subjectiva da percepção do bem-estar – *“é muito difícil nós definirmos o que é que é o bem-estar, não é? Porque se calhar o bem-estar para uma família é ter simplesmente o pão na mesa, a comida na mesa, e para outra família o bem-estar já passa por outro tipo de recursos, não é?”*.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional releva, na sua narrativa, a participação em acções de formação e encontros, como estratégia para se manter actualizada *“porque há sempre um pormenor ou outro que é novo e que fica cá dentro e aprendemos sempre coisas novas, sim. Acho que é sempre muito bom”*. Valoriza, também, as oportunidades que o serviço onde está integrada lhe tem proporcionado, nomeadamente, algumas comunicações por si apresentadas em encontros *“todas essas oportunidades (...) permitem a pessoa crescer profissionalmente”*.

Salienta, igualmente, a importância do domínio das medidas de política social

existentes “*para nos ajudar no nosso dia-a-dia*”.

AS2

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados foram a *justiça social* e a *não-discriminação*. Releva-se, ainda, a preocupação relativamente ao retrocesso verificado em matéria de direitos. O valor que associa a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional é precisamente o dos direitos sociais, como o direito à habitação.

TC 6.4. – O direito à habitação é um direito que nem toda a gente tem

“neste momento, estamos a retroceder e estamos a perdê-los, e realmente custa, porque se lutou muito para os ter e estamos a perdê-los, assim, de um dia para o outro (...) o direito à habitação está consagrado, não é? (...) não é fácil, até mesmo pelas condições que estamos a viver agora, não está coberto, e temos muitas pessoas a entregar as casas (...) é um direito que nem toda a gente tem”

(AS2: entrevista)

AS – pronto, mas é assim Dona Fxxxxxxx, tem alguma ordem de despejo do Tribunal?

Ut. – do Tribunal, não, tenho é dela

AS – mas ela não pode mandar a senhora embora sem uma ordem judicial (...) independentemente da senhora ter esta dívida com a senhoria, uma coisa é a senhora querer deixar a casa de livre vontade, outra coisa é ser a senhoria a dizer que tem que sair, porque ela é que manda, isso não, tem que haver uma ordem do tribunal a dizer que a senhora tem uma ordem de despejo e que tem de sair.

(AS2.A17)

Na generalidade dos atendimentos, regista-se uma alta coerência entre a preocupação manifestada e a prática observada, quanto à protecção de direitos dos utentes, tal como acima ilustrado. Neste caso, trata-se de informar a utente do seu direito a permanecer em habitação arrendada, mesmo em situação de incumprimento, até ordem de despejo do tribunal.

Quanto a dilemas éticos, refere a dificuldade sentida em situações em que os Direitos Humanos e a Dignidade Humana colidem com o direito à autonomia e à liberdade, dando o

exemplo da integração de pessoas idosas em lar, contra a sua vontade, como forma de “promover e defender a sua integridade, o seu bem-estar físico, psicológico e emocional”.

Dimensão Política

A visão transmitida por esta assistente social aponta essencialmente para a importância do *envolvimento das pessoas* na resolução dos seus problemas.

TC 6.5. – O envolvimento das pessoas para a resolução dos seus problemas

“é o envolvimento das pessoas na resolução também dos seus problemas, não é? porque eles é que têm que resolver os seus problemas, não somos nós que, de certa forma, os vamos resolver, podemos tentar dar esse apoio, de encaminhar, de explicar, de dar-lhes as bases para eles poderem entretanto resolver a sua situação. É assim é, tem que ser mesmo o envolvimento deles, não nos podemos substituir a eles, não é? para resolver os problemas”

(AS2: entrevista)

AS – a senhora só devia pagar os cento e cinquenta de dois em dois meses, mesmo assim, mesmo assim, a senhora não gasta cento e cinquenta euros

Ut. – não estou em casa, trabalho desde manhã até à noite

AS – também está a trabalhar, a menina não está em casa, portanto cento e cinquenta também é muito alto, e também levar a mais porque a água e a luz é de dois em dois meses

Ut. – de dois em dois meses

AS – e portanto ele está-lhe a levar todos os meses o mesmo valor e não é correcto

(AS2.A15)

Na generalidade dos atendimentos analisados, regista-se uma alta coerência entre a narrativa e a prática observada, nomeadamente no tocante ao desenvolvimento de estratégias capacitadoras, como ilustrado acima. Neste caso, trata-se de ajudar a utente, no sentido de esta reclamar, junto do senhorio, por cobrança indevida de elevada participação mensal, relativa a despesas de água e luz.

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional releva, na sua

narrativa, a importância da dinâmica das relações interpessoais, dando particular relevo à criação de uma relação de empatia com as pessoas que atende.

TC 6.6. – A pessoa tem de estar à vontade para poder dialogar

“tento criar uma relação, de certa forma, de empatia porque a pessoa também tem que estar à vontade para poder dialogar e poder desabafar aquilo que tiver, algum problema que esteja a surgir (...) e consigo criar essa relação de maneira a conseguir lidar com o problema da pessoa, portanto, deixo a pessoa um bocadinho à vontade”

(AS2: entrevista)

Ut. – eu estou desorientada, tem que me desculpar

AS – não faz mal

(AS2.A18)

Ut. – e também o seu tempo também

AS – não faz mal [voz sorridente]

(AS2.A26)

Na generalidade dos atendimentos, verifica-se uma alta coerência entre as preocupações transmitidas e a prática observada, relativamente à manifestação de empatia, tal como ilustrado acima. No primeiro caso, trata-se de uma senhora idosa, cujo senhorio não lhe renovou o contrato de arrendamento, debatendo-se esta com dificuldades em encontrar alternativa, face aos valores dos arrendamentos. Ao perceber que as hipóteses de ajuda por parte das instituições não correspondem à sua expectativa, fica bastante transtornada, o que veio a reconhecer, ao mesmo tempo que apresenta um pedido de desculpas/apelo à compreensão – *“eu estou desorientada, tem que me desculpar”* –. No segundo caso, o utente, procede a uma narrativa, relativamente longa, da situação em que se encontra com os seus dois filhos, após o divórcio, o que o leva a questionar se poderia continuar, face ao tempo que estava a ocupar. Em ambos os casos, a assistente expressa a sua disponibilidade empática com a expressão *“não faz mal”*. Mais do que as palavras escolhidas, sublinha-se um recurso comunicativo que utiliza com frequência e que os analistas da conversação denominam como *voz sorridente*.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional manifesta

expressamente a importância que atribui à actualização de conhecimentos – *“eu gosto de estar atualizada”* –. Releva a participação em acções de formação, como estratégia para se manter actualizada e pela oportunidade de *“estar reunida com outros colegas que estão a trabalhar com aqueles assuntos e que também nos transmitem alguma informação”*. Valoriza também a criação de oportunidades para dar a conhecer o trabalho realizado, como é o caso de evento que planeia realizar com outras colegas, com vista à partilha de experiências, sublinhando a importância de dar visibilidade à profissão – *“temos de ser nós a dar visibilidade ao nosso trabalho, àquilo que fazemos (...) e por isso, falo por mim e também pelas colegas, sentimos essa falta de visibilidade e estamos a tentar alterar essa situação”*.

Manifesta uma leitura crítica relativamente à divergência entre a racionalidade burocratizada que preside às organizações – *“quando se está na própria instituição nós deparamo-nos com muita burocracia”* – e as preocupações da profissão – *“deparamo-nos com dilemas, com sentimentos controversos, porque nós temos uma postura, a instituição tem outra postura e existe ali um conflito de interesses”* –, assinalando a necessidade de a formação promover uma maior articulação entre a teoria e a prática – *“eu acho que a formação teria que ser mais real, tinha que ser uma teoria aliada à prática, para também as pessoas perceberem como é que as coisas funcionam, interligando”*.

Como constrangimento no exercício profissional, aponta a sobrecarga no plano da gestão, o que lhe retira tempo para a intervenção – *“eu sinto que tenho que estar mais presente no bairro porque é onde estão os problemas (...) estamos muito focadas nos relatórios, nas informações, e as coisas vão passando e nós não estamos ali para dar o apoio que é preciso naquele momento (...) acho que tem que haver mais acompanhamento e mais presença junto das pessoas (...) mais acompanhamento do que propriamente de gestão (...) sinto isso, há muito tempo que sinto isso”*.

No que diz respeito à formulação e avaliação de medidas de política social, valoriza a dimensão propositiva, apesar de não estar investida de competência decisória – *“depois há a resposta e há os meios, é o patamar da decisão. Às vezes, não corre como nós gostaríamos que corresse, mas não é por isso que não vamos deixar de o fazer”*.

AS3

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados na entrevista foram a *justiça social* e os *direitos humanos*, apontando a *justiça social* como aquele que sente mais dificuldade em salvaguardar na sua prática profissional.

TC 6.7. – As instituições já não conseguem dar mais do que dão

“as instituições já não conseguem dar mais do que dão (...) são tantas pessoas, tantas pessoas, cada vez mais, e é complicado, a justiça social, acho que é muito difícil, neste momento, fazer prevalecer e desenvolver (...) fico um bocado constrangida quando a gente não consegue responder”

(AS3: entrevista)

AS – e mais, Dona Sxxxxx, diga lá, o que é que eu posso ajudá-la mais? a alimentação, já lhe disseram alguma coisa lá na [nome instituição]

Ut. – dão-me alguma coisa mas é só fruta, couves, o arroz já não dão

AS – então, mas de vez em quando vá lá

(AS3.A32)

Na generalidade dos atendimentos observados, regista-se coerência entre a preocupação manifestada e a prática observada, nomeadamente no que diz respeito ao acesso a direitos. Esta busca de protecção dos direitos dos utentes traduz-se essencialmente no *apoio no relacionamento com outros sistemas* e na *mediação com serviços fornecedores de recursos*. No caso ilustrado acima, trata-se de uma utente que tinha sido encaminhada para instituição com *banco alimentar*, sendo patenteado por esta a escassez do apoio recebido, o que leva a assistente social a incentivá-la a ir passando por lá, na expectativa de a instituição em causa vir a ter mais alimentos para distribuir.

Dimensão Política

No que diz respeito à dimensão política, a visão transmitida por esta assistente social aponta principalmente para a necessidade da contribuição destes profissionais no desenho de novos modelos de actuação e de políticas – *“as políticas sociais, era importante nós termos*

algo a dizer sobre isso”.

Manifesta também a sua preocupação relativamente à coesão social, dando exemplo de tensões e conflitos, nos bairros sociais, entre moradores de diferentes etnias e o impacto desses comportamentos na educação das crianças – *“dando um exemplo, ainda há pouco tempo, tive que ralhar, entre aspas, com uma senhora. O filho partiu a cabeça a outro menino que era até mais novo do que ele (...) e quando a mãe do menino alvo da agressão foi ver, a senhora quase que a matava e dizia (...) e ‘olhe se não está aqui bem saia’ (...) está a incentivar o filho a voltar a fazer (...) o que é que esteve a mostrar? (...) teve a ver com discriminação racial (...) um africano com um cigano (...) o filho vai voltar a fazer, ‘aos ciganos a gente pode fazer, porque a minha mãe diz que eles estão aqui mal’ ”.*

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional valoriza a consciência dos próprios quadros de referência e a vigilância relativamente aos riscos de etnocentrismo. Releva também a necessidade de valorizar a evolução alcançada pelos utentes e o estabelecimento de uma relação de confiança.

TC 6.8 – A atenção ao *Outro* e a confiança

“tem que haver alguma confiança para nós podermos também ajudar ali a pessoa a ultrapassar essas dificuldades”

(AS3: entrevista)

Ut. – eu é sobre (1.6) sobre o problema da renda, eu estou, tenho estado muito aflito com a renda, por via da doença

AS – sim sim

Ut. – o ano passado só trabalhei três meses

AS – chi!

Ut. – desde o mês de (0.8) de (0.3) Setembro do ano passado, estou de baixa outra vez (1.6) e tenho baixa temporária, não sei quanto tempo vou a

AS – mas está a receber a baixa, Senhor Mxxxxxx

Ut. – sim sim mas só que, pronto, não me chega para, todos os meses as

responsabilidades

AS – ó senhor Mxxxxxx, como é que está a situação lá em casa? como é que eles estão, os garotos? estão a trabalhar, não estão, é só o Senhor e a Dona Fxxxxxx? como é que estamos?

Ut. – a Fxxxxxx também ela só faz é (1.5) tem aí umas horas que ela faz só (1.2) faz três horas num sítio três no outro (0.3) hum não é mais nada

AS – também não tem assim mais nada de

Ut. – é

AS – mas ela, ela está com, com documento? (0.7) com o documento, com o recibo de vencimento ou é (0.4) ou em casas particulares?

Ut. – tem recibo de vencimento da empresa de limpeza que ela faz (0.4) três horas

(AS3.A33)

Na generalidade dos atendimentos analisados, regista-se uma alta coerência entre a narrativa e a prática observada, nomeadamente no tocante ao desenvolvimento de estratégias propiciadoras de relações de confiança. Estas estratégias assentam, designadamente, na utilização de sinais de retorno, no uso reiterado do nome dos utentes e seus familiares, no recurso a *small talk*, como forma de aproximação. No caso ilustrado acima, trata-se de um senhor que trabalha há 24 anos numa determinada empresa e que, por se encontrar de baixa há largos meses, se vê impedido de fazer face a todas as despesas do agregado familiar, não tendo perspectivas de quando poderá voltar a trabalhar. Sublinha-se o modo como decorre o apuramento dos rendimentos do agregado familiar, que é conduzido de forma a configurar mais um *diálogo* do que um *inquérito*, e os sinais de retorno da assistente social, como o uso da interjeição *chi*, que habitualmente serve para chamar a atenção sobre algo, assim se solidarizando com o utente.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional releva a importância da formação, nomeadamente como via para o acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e como forma de actualização de estratégias de intervenção – “*é muito importante nós frequentarmos formação até para estarmos mais dentro da realidade, não é? sabermos o que é que se está a passar e também como contornar certas situações*” – assinalando, embora, algum desencanto relativamente a

encontros onde, na apresentação de projectos, frequentemente, são referenciados apenas os aspectos positivos – “*isso também começa a, começa-nos a desincentivar (...) não vale a pena, então vou perder tempo para quê?*”.

Manifesta uma visão crítica relativamente à morosidade dos processos decisórios – “*devíamos ter respostas mais imediatas e não acontece*” – considerando ter poucas oportunidades de influenciar as decisões na sua instituição – “*não temos muito, a nível político, nunca tivemos muito*”.

Releva a necessidade de dar uma maior visibilidade à profissão – “*não deve ser tão fechada em si mesma*” – e de um maior investimento, na investigação e produção de literatura, a nível nacional – “*termos mais literatura da nossa área (...) devia haver mais estudos (...) daria outra, outra expressão à nossa classe profissional*” –, reconhecendo que tem havido um fraco envolvimento dos profissionais nessas dinâmicas – “*e eu contra mim falo porque, pronto (...) eu sou mais do terreno, eu gosto muito do terreno (...) não sou muito mulher de escrita, não*”. Reconhece, igualmente, uma fraca participação dos profissionais nas estruturas representativas da profissão – “*acomodamo-nos, acomodamo-nos, nós acomodamo-nos*”.

AS4

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados foram a *justiça social* e a *não-discriminação*. O valor que associa a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional é a *responsabilidade colectiva*, articulando essa dificuldade com o facto de se tratar de um conjunto de pessoas e organizações, escapando ao controlo dos profissionais.

TC 6.9. – A não-discriminação e a infoexclusão

“*eu gosto muito da justiça, a justiça social (...) a responsabilidade social (...) a igualdade e não-discriminação (...) todos esses valores são importantes, não há um mais do que outro, mas, mas pronto, talvez a justiça social, a não-discriminação*”.

(AS4: entrevista)

Ut. – então vou a uma entrevista, eu e uma portuguesa, claro que vão ficar com a portuguesa e deixam a outra, porque as coisas são mesmo assim

AS – eu não vejo bem por esse prisma, mas

Ut. – eu também vejo, mas não vejo um bocado, porque, pronto dão prioridade

AS – possivelmente aqui prevalece o factor idade

(...)

AS – internet, tem internet?

Ut. – tenho

AS – passa... de manhã liga o computador e só desliga à noite

Ut. – não, não

AS – quanto é que paga de *internet*? diga lá

(...)

Ut. – é outro problema que eu tenho com os miúdos

AS – tem que tirar a *internet*

(...)

AS – quando voltarmos a falar espero que já não tenha ADSL

(AS4.A47)

Apesar da preocupação manifestada, na entrevista, relativamente à *não-discriminação*, esta assistente social manifesta alguma dificuldade em concretizar esse valor na sua prática profissional, como ilustrado acima. Se, num primeiro momento, há uma tentativa de minimizar o impacto da discriminação de que esta utente refere sentir-se alvo, a seguir, observa-se um diálogo que pode resultar, de alguma forma, num acto discriminatório, quando é retirada legitimidade à despesa desta família, que inclui três jovens em idade escolar, com a *internet* – “*tem que tirar a internet (...) quando voltarmos a falar espero que já não tenha ADSL*” –. Como já reflectido no capítulo 4, no ponto relativo ao *corpo dos atendimentos*, a *ajuda* no âmbito do aconselhamento relativo à *gestão do orçamento familiar* assume por vezes contornos que a aproximam de um outro acto, o *controle social*. Trata-se de uma matéria muito sensível, cujo debate, no seio profissional, importa aprofundar, nomeadamente no sentido de descortinar em que medida esse tipo de intervenção acarreta prejuízos para os utentes. No caso em apreço, em que medida se está a contribuir para a infoexclusão, na sociedade do conhecimento?

Dimensão Política

Embora reconhecendo a importância do envolvimento dos destinatários da acção e dos seus contributos, esta assistente social salienta que essa é uma dimensão em falta, no agir profissional – *“eu julgo que... as pessoas têm muito para dar, não é? as pessoas, os utentes têm muito para dar (...) envolvê-los, envolvê-los na sua própria mudança, isso é fundamental e é o que falta, porque dar um apoio nós damos, porque eu sinto-me muito assim, damos os apoios mas o resto, nós o mais rápido damos, mas trabalhar o resto é o que falta e isso é que é o mais importante”*.

De resto, a visão transmitida aponta essencialmente para uma inventariação de actos e tarefas profissionais, afigurando-se a dimensão política da profissão como menos consciente, ou menos evidente – *“eu detesto política, não gosto de política”*.

Considera não ter oportunidade de influenciar as decisões na respectiva instituição – *“não tenho oportunidades de influenciar as decisões, não tenho porque os critérios já estão bem definidos: executo”*. Parece remeter a dimensão política para o plano institucional, nomeadamente no tocante à transparência e funcionamento articulado das respostas no território – *“as instituições não se devem fechar, não é? Deve haver transparência daquilo que se faz, em termos de acção social, em termos institucionais, deve haver uma partilha, um conhecimento de tudo aquilo que temos em cada território, não se deve fazer o inverso (...) não vamos estar a duplicar”* –; e para questões associadas à tomada de decisões – *“chegam-nos mais cedo ou mais tarde as más decisões que eles [os decisores] tomaram, o impacto (...) na vida das pessoas, que nos afecta, quem depois vai ampará-los somos nós, assistentes sociais”*.

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional dá pouco relevo, na sua narrativa, a aspectos enquadráveis na dinâmica das relações interpessoais, sendo a tónica colocada no plano mais ou menos formal em que o atendimento se desenvolve, apresentando a formalidade como um recurso na gestão da relação profissional. A primazia de um padrão focado nos aspectos instrumentais, com destaque para o preenchimento da ficha e a reprodução de documentos, verificado na generalidade dos atendimentos, é coerente com a narrativa produzida.

TC 6.10. – A interface com a escrita

“eu falo e vou registando, pronto”

(AS4: entrevista)

AS – e a casa quantas assoalhadas é que tem?

Ut. – tem três

AS – (2.6) mm (3.0) pronto (0.4) e agora (1.4) o pai das meninas (0.4) está cá?

Ut. – não, ele não vive cá

(AS4.A38)

Como pode observar-se no trecho de atendimento, acima transcrito, é bem patente aquilo que aqui se designou como *interface com a escrita*, traduzida em múltiplas e significativas pausas na interacção com a utente. Neste caso, numa fala que dura sensivelmente onze segundos, cerca de oito correspondem a pausas que se associam à escrita e não à *gestão do silêncio* enquanto recurso na interacção.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional classifica a formação contínua como útil, colocando, no entanto, em causa a exequibilidade dos conhecimentos obtidos. No tocante à sua participação activa na difusão de práticas profissionais, refere já ter sido convidada, não tendo correspondido ao convite: refere-se-lhe como mais uma tarefa, apesar de mencionar a partilha como algo desejável. Manifesta uma visão crítica quanto ao pendor assistencialista da profissão, onde se auto-enquadra, apresentando o combate a esse assistencialismo como um desafio constante – “*sabemos, nós próprios sabemos que somos muito, e somos, é verdade, assistencialistas, não é? porque somos, queremos, queremos combater isso, porque temos perfeita noção e isso é um desafio constante, é um desafio constante*”.

AS5

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados na entrevista foram a *solidariedade* e a *justiça social*. O valor que associa a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional é a *liberdade*, articulando essa dificuldade com práticas

profissionais/institucionais de pendor autoritário.

TC 6.11. – A liberdade do utente e a tomada de decisão

“a palavra final é sempre a palavra de quem nos procura, do utente, que tem os seus direitos, as suas liberdades e as suas garantias, portanto a palavra última é sempre da pessoa que nos procura e, por vezes, os técnicos acham-se numa posição, talvez de superioridade e de decisão, de serem eles próprios a tomar as decisões sobre as práticas e o rumo daquela pessoa, quando a última palavra deverá ser sempre da pessoa que procura a ajuda (...) por vezes a liberdade da pessoa penso que possa ficar um pouco comprometida por ser imposta assim pelos serviços, em algumas situações”.

(AS5: entrevista)

AS – de certeza que isto corresponde mesmo àquilo que pretendia?

Ut. – sim sim

AS – sim?

Ut. – fiquei satisfeita

AS – está bem.

(AS5.A54)

Na generalidade dos atendimentos observados, regista-se coerência entre a preocupação manifestada e a prática observada, relativamente à liberdade dos utentes, tal como acima ilustrado. No caso acima ilustrado, trata-se de aferir o valor, para a utente, das propostas que lhe foram apresentadas.

Dimensão Política

No que diz respeito à dimensão política, a visão transmitida por esta assistente social aponta principalmente para a contribuição destes profissionais no desenho de novos modelos de actuação e de políticas. Quanto a aspectos verificáveis também em situação de atendimento social, destaca-se a preocupação com a emancipação e o *empowerment*, registando-se coerência entre a preocupação manifestada na sua narrativa e a prática observada.

TC 6.12. – Emancipação e empowerment

“sei e sinto que, na sua grande maioria, as pessoas quando batem à porta de outros serviços não são bem acolhidas e as pessoas não têm disponibilidade, nem paciência, para atender, para esclarecer dúvidas, para nada (...) eu posso dizer o que é que a pessoa deve fazer, mas é a própria pessoa que tem que se mexer nesse sentido, se não, se não for a própria pessoa a tentar resolver os seus problemas, tendo conhecimento por trás (...) porque só desta forma é que conseguimos que a pessoa se autonomize e que deixe de depender tão diretamente dos serviços”

(AS5: entrevista)

AS – quando levar isto [indica serviço], pede ajuda às senhoras lá em baixo, para preencher o quadrinho. E elas têm que lhe ajudar.

Ut. – está bem.

AS – se elas não lhe ajudarem e se não forem compreensivas, como parece que não foram, a senhora tem o direito que elas lhe ajudem, se elas se recusarem, diz ‘então olhe, eu quero o livro de reclamações, porque eu vim aqui, a um serviço, e vocês não me estão a ajudar, naquilo que eu preciso’. E as pessoas estão nos serviços, mesmo para ajudar. Está bem?

Ut. – obrigada, sim senhora.

AS – portanto, não pode virar as costas, vir-se embora e deixar assim, está bem?

(AS5.A63)

Outro aspecto assinalado diz respeito a um constrangimento de ordem institucional e que se traduz em dificuldades decorrentes da falta de poder decisório da profissional, como condicionante da intervenção:

TC 6.13. – Falta de poder decisório do(a) AS

“ter algum poder na tomada de decisões acho que é fundamental, porque nem sempre isso é possível. Se for preciso eu agora tomo uma decisão, porque acho que é correta, mas depois poderá haver ali algum factor que me diz ‘ok, até podes ter razão mas não é assim que vai ser feito’. Isso às vezes dificulta a realização do trabalho e condiciona um bocadinho”

(AS5, entrevista)

AS – então vamos fazer assim, Dona Jxxxxx: vou falar com a coordenadora

Ut. – sim

AS – e telefone-lhe a dizer como é que fazemos em relação à chave

Ut. – ah está bom.

(AS5.A50)

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional releva, na sua narrativa, a importância de saber ouvir o *Outro* e de manifestar uma atitude empática:

TC 6.14. – Empatia e saber ouvir

“um Assistente Social deve ser um bom ouvinte (...) eu enquanto Assistente Social vejo-me como pessoa interessada pelas outras pessoas, interessada pelas necessidades, pelos problemas, por aquilo que as pessoas sentem. Considero-me uma pessoa sensível e capaz de estar, ou tentar posicionar-me na situação daquela pessoa que está à minha frente”

(AS5: entrevista)

AS – e já tratou de pedir a pensão de alimentos das meninas?

Ut. – () disse que é para ir, coisa do Tribunal

AS – não foi tratar ainda disso? Porquê? Não está com disposição para tratar disso agora? É? Mas porquê? Sabe que era importante, porque essas coisas demoram tempo. Diga lá, porque é que não quer fazer isso agora?

Ut. – eu não gosto dessas coisas.

AS – não gosta dessas coisas? Mas é para o bem das suas filhas, não é?

pausa (3.6)

AS – diga-me lá uma coisa, tem aí o seu título de residência?

(AS5.A62)

Ut. – de forma que não tenho retrocesso, não tenho, olhe, eu choro imenso, olhe

AS – então, diga-me só aqui uma coisinha, desculpe lá, casa, a casa é própria ou é alugada, a vossa?

(AS5.A64)

AS – é mais alguma coisa?

Ut. – não, não, muito obrigada

(AS5.A54)

No entanto, em situação de atendimento, nem sempre consegue que a sua atitude seja completamente coerente com a preocupação expressa, como pode observar-se nos dois primeiros trechos relativos a atendimentos, acima transcritos. No primeiro caso (AS5.A62), trata-se de uma tentativa de estimular a utente, que tem estado com uma depressão, para esta requerer a pensão de alimentos: se, por um lado, a estratégia seguida, com forte pendor interrogativo, parece menos adequada para o diálogo com alguém fragilizado, por outro, esta assistente social teve a capacidade de perceber que aquela abordagem não estava a surtir efeito e de optar por não prolongar a situação, abandonando o tópico e retomando o inquérito. No segundo caso (AS5.A64), ao centrar a sua atenção no accionamento de respostas institucionais e nos aspectos instrumentais inerentes a esse accionamento, como a recolha de dados estruturais, não deu retorno imediato a uma manifestação expressa de sofrimento, perdendo oportunidade, *no aqui e agora*, de expressar a sua solidariedade relativamente a esse mesmo sofrimento.

Ainda assim, importa sublinhar que na análise transversal dos atendimentos gravados, são patentes, de forma genérica, o respeito e atenção dedicado ao *Outro*, traduzidos, nomeadamente, em aspectos relacionados quer com a cortesia verbal, quer com a condução dos atendimentos, com particular destaque para a verificação expressa do *cumprimento da agenda* do ponto de vista dos utentes, colocando-os no centro da atenção e preocupação da assistente social, como pode observar-se em AS5.A54.

Outro aspecto relevado por esta profissional diz respeito à questão do *ser* e do *parecer*, ou seja, não basta estar interessado, é preciso dar a conhecer ao *Outro* esse interesse:

TC 6.15. – Entre ser e parecer: a atenção ao *Outro*

“para mim, ser Assistente Social (...) é ter a capacidade de ser bom ouvinte, mas mostrar-se interessada, não é estar ali só a olhar. Ter capacidade de sentir que a pessoa está mesmo a ser ouvida e que quem está do lado de cá pode fazer alguma coisa para a ajudar (...) temos um atendimento e eu não vou estar a atender a pessoa que me vem procurar, a registar tudo no processo e a pessoa nem sente que está a ser a ouvida e que está a ter atenção (...) sempre que

possível faço o registo todo pormenorizado depois do atendimento”

(AS5: entrevista)

Ut. – Olhe não sei, não sei explicar. Podem ir lá a casa, podem ver, podem fazer o que quiserem, mas eu preciso de ajuda.

AS – sim, mas não se preocupe, nós, no que pudermos, ajudamos. Agora vou-lhe pedir aqui umas informações para abrir um processo, está bem?

(AS5.A64)

Como pode verificar-se no trecho acima transcrito, há uma forte coerência entre as preocupações manifestadas e a prática observada. Assim, e perante o desespero exprimido pela utente – *“podem ir lá a casa, podem ver, podem fazer o que quiserem, mas eu preciso de ajuda”* – a assistente social começa por procurar tranquilizar a utente – *“sim, mas não se preocupe, nós, no que pudermos, ajudamos”* – e só depois anuncia que vai entrar no ‘modo interface com a escrita’, para o que pede o assentimento e colaboração da utente – *“agora vou-lhe pedir aqui umas informações para abrir um processo, está bem?”*.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional releva, na sua narrativa, a participação em acções de formação, como estratégia para se manter actualizada e pela oportunidade de *“ouvir outras opiniões”*, de *“reflectir um bocadinho sobre a nossa postura e a nossa forma de actuar”*. A par, dá nota de que estas participações são dirigidas habitualmente para temáticas específicas, sendo descuradas as questões mais associadas aos fundamentos da profissão, com os prejuízos daí decorrentes nos planos da identidade e projecto profissional.

Evoca, igualmente, a fraca participação dos profissionais nas estruturas representativas da profissão – *“[os profissionais] falam, eu própria falo e digo que é importante, e que é necessário, mas depois no agir (...) dar o seu contributo (...) talvez não o faça porque me sinto demasiado absorvida com aquilo que tenho aqui, no presente e agora para fazer”* – o que concorrerá para dificuldades no plano da *“legitimidade e do reconhecimento da profissão”*.

Salienta, também, a importância do domínio das medidas de política social existentes, o conhecimento das respostas instaladas e a capacidade de articulação com os outros serviços, mencionando, a par, que, por vezes, este aspecto é descurado – *“é*

importante estarmos mais a par das políticas em si, daquilo que está a acontecer na actualidade, porque acabamos por, se calhar, às vezes desligar um bocadinho o botão porque estamos muito focados naquilo que estamos a fazer”.

AS6

Valores

No caso desta assistente social, os valores destacados na entrevista foram os direitos humanos. O valor que associa a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional é a *justiça social*:

TC 6.16. – Justiça social e cortes nos apoios

“sinceramente acho que ainda a justiça social, acho que ainda a justiça social e, infelizmente, cada vez vejo isso até a piorar, não é? com as novas regras e os cortes e acho que há muito ainda desigualdade social e neste momento está-se a tornar infelizmente o que mais está a ser cortado”

(AS6: entrevista)

AS – já fez descontos cá em Portugal?

Ut. – já fiz antes, eu já estava a trabalhar, trabalhei com bebé a fazer desconto até seis meses, depois eu nunca mais consegui trabalho a fazer descontos

AS – pediu alguma vez o abono de família?

(AS6.A68)

Ut. – às vezes eu consigo mesmo dinheiro para pagar, para comprar medicamentos e outras vezes não

AS – e qual é a opinião do médico, vai ter que ficar cá?

Ut. – ainda não disse isso mas há muito tempo que eu estou a fazer alguns exames, eu não estou me sentindo melhor, eu neste momento estou vivendo uma situação difícilíssima mesmo (...) hoje não sei onde é que eu vou dormir, não sei (...) e desde manhã eu não comi nada (...) mesmo para apanhar o comboio não tenho dinheiro, não tenho nada, nem no dia de consulta, não tenho nada para poder, quer dizer, eu já fui apanhado, eh como é que se diz, no combóio sem, sem título de viagem, já tenho essa multa para pagar, não consegui renovar o meu visto a tempo e tenho multa para pagar, não trabalho, não faço nada, estou a viver os momentos mais

difíceis da minha vida

AS – já tem o atestado para renovar o visto?

(...)

AS – a minha preocupação neste momento agora, o principal ainda, é onde é que vai ficar hoje

(...)

AS – o problema é que, neste momento, ainda por cima, tem o visto caducado, mesmo que eu queira pedir ajuda à segurança social para a sua situação, eles não lhe podem apoiar porque tem o visto caducado

(AS6.A70)

Constata-se, através da observação dos atendimentos gravados, que esta assistente social é confrontada, com frequência, com casos de grande vulnerabilidade e mesmo de pobreza extrema, ao que acresce o facto de a instituição de enquadramento ter fracos recursos ao seu dispor, pelo que as condições para o exercício profissional se revestem de particular dificuldade. Dito isto, é patente, na generalidade dos atendimentos, uma forte coerência entre as preocupações manifestadas na sua narrativa e as práticas observadas, na tentativa de salvaguarda dos direitos e da justiça social, mediante uma escuta activa da narrativa dos utentes, aliada a informação / capacitação destes para acederem a direitos e a mobilização de recursos da comunidade.

Os casos ilustrados acima reportam-se a situações bastante distintas que partilham uma característica comum: trata-se de população imigrante. O primeiro diz respeito a uma jovem que vive sozinha com o seu bebé e que gostaria de voltar a estudar à noite; pede ajuda para inserção do filho em creche. A assistente social para além do *pedido* da utente, procura perceber a sua situação em matéria de acesso a direitos e ajudá-la nesse sentido. O segundo refere-se a um homem guineense que se encontra em Portugal ao abrigo de protocolo para realização de tratamento médico, sem qualquer suporte no plano social, o que remete para a questão dos Direitos Humanos *versus* direitos de cidadania, com os consequentes impactos no plano dos recursos à disposição do assistente social para o seu exercício profissional. Importa sublinhar que os direitos de cidadania não são direitos universais, mas, antes, direitos específicos dos membros de um determinado Estado, e, como tal, regulados por uma

determinada ordem jurídico-política, de natureza programática. Assim sendo, os *não-cidadãos* vêm-se, por vezes, privados dos Direitos Humanos mais elementares, como os previstos no número 1, do artigo 25, da Declaração Universal dos Direitos Humanos:

Toda a pessoa tem direito a um nível de vida suficiente para lhe assegurar e à sua família a saúde e o bem-estar, principalmente quanto à alimentação, ao vestuário, ao alojamento, à assistência médica e ainda quanto aos serviços sociais necessários, e tem direito à segurança no desemprego, na doença, na invalidez, na viuvez, na velhice ou noutros casos de perda de meios de subsistência por circunstâncias independentes da sua vontade (ONU, 1948).

Fica-se, assim, perante uma situação paradoxal que coloca grandes constrangimentos, mas também grandes desafios à intervenção dos/as assistentes sociais.

Dimensão Política

No que diz respeito à dimensão política, a visão transmitida por esta assistente social aponta principalmente para o *empowerment* e *consolidação da cidadania*.

TC 6.17. – É possível darem uma volta à sua vida

“é o fazer acreditar às pessoas que é possível uma mudança que é possível darem a volta à vida (...) e não deixar de acreditar nas pessoas”

(AS6: entrevista)

AS – então e a Dona Mxxxxxx com o seu rendimento mínimo e o seu marido com a pensão, os dois juntos, não conseguem fazer um acordo com o banco?

Ut. – não, não pode, dinheiro não chega e também precisamos de roupa

AS – mas isso pede ajuda as instituições, o problema é se ficam na rua, já pensou nisso? é porque a casa não está totalmente paga, neste momento, a casa ainda é do banco, por isso ele até pôde avançar para o Tribunal, para cobrar esta dívida, tentando um acordo com estes dois vencimentos, explicando as suas dificuldades, pode ser que consiga

(AS6.A67)

Na generalidade dos atendimentos analisados, regista-se coerência entre a narrativa e a prática observada, nomeadamente no tocante ao desenvolvimento de estratégias capacitadoras. No caso ilustrado acima, trata-se de ajudar a utente, no sentido de esta tentar

negociar com o banco o pagamento de dívida relativa a incumprimento no pagamento de crédito para aquisição da sua habitação, procurando, ao mesmo tempo, sensibilizá-la para a minimização de algumas despesas quando puder recorrer a apoio de instituições, como *bancos de roupa*.

Dimensão Técnico-científica

No tocante ao *compromisso com a qualidade*, esta profissional releva, na sua narrativa, a importância da *atenção ao Outro*, dando nota da sua estratégia de organizar a ordem dos actos do atendimento, em função do que lhe parece mais adequado a cada situação concreta.

TC 6.18. – A atenção ao *Outro* e o registo de dados estruturais

“o contacto com a pessoa, portanto, o visual, o falar com ela, no fim, registo... certos casos, há outros, nós temos, o primeiro atendimento, nós temos aqui um procedimento formal de abrir um processo (...) há pessoas que às vezes vêm tão mal que eu prefiro começar a abrir o processo com elas (...) a pessoa acaba por se abrir depois mais um bocadinho com essas perguntas para preencher a ficha normal e já fala melhor, eh, outras situações que vêm mais em desespero (...) eu há pouco tempo tive uma senhora que depois, no fim, nem quis deixar os dados, eu não recuso o atendimento a ninguém”

(AS6: entrevista)

AS – eu não sei se tem aí é os documentos dos seus filhos?

Ut. – dos meus filhos eu não tenho

AS – não faz mal, sabe o nome completo dos seus filhos?

(AS6.A71)

Na generalidade dos atendimentos, verifica-se uma alta coerência entre as preocupações transmitidas e a prática observada no tocante à atenção ao *Outro* e ao registo de dados estruturais. Sublinha-se, como no caso ilustrado acima, a preocupação com a preservação da face (*face-work*) da utente, no sentido que lhe atribui Goffman (1967: 12). Assim, ao optar por um tom de dúvida interrogativa – *eu não sei se tem aí é os documentos dos seus filhos?* – em vez de imperativo – *tem aí os documentos dos seus filhos?* – desdramatiza, logo à partida, a possibilidade de a utente não ter consigo os documentos dos

filhos, evitando-lhe uma situação de constrangimento que poderia afectar o curso do atendimento. Esta posição é reiterada na resposta à utente – *não faz mal* – e mantida quando indaga se a utente sabe o nome completo dos filhos.

No que diz respeito ao *compromisso com a competência*, esta profissional manifesta expressamente a importância que atribui à actualização de conhecimentos e releva, na sua narrativa, a participação em acções de formação, como estratégia para se manter actualizada – *“as coisas vão variando e vão mudando e o nosso trabalho, não me posso cingir a que vai ser sempre assim o resto da vida”* – e como indutora de mudança – *“acho que ir a estas formações é saber ouvir e saber tentar mudar, não é? os nossos comportamentos e as nossas mentalidades (...) também acredito que a formação é para nós trabalharmos a nossa própria mudança e conseguirmos trabalhar a mudança do próximo, não é?”*. Assinala também a relevância da partilha de conhecimento e experiência entre profissionais – *“se tivéssemos mais espaço de partilha se calhar era muito importante para todas nós”*.

Manifesta uma visão crítica quanto às lacunas verificadas na formação de base proporcionada por alguns cursos, nomeadamente no plano da formação prática – *“o facto de eu ter percebido que há certos cursos em que as pessoas não tiveram contacto quase nenhum em estágio e que há colegas, eh chegarem-me aqui colegas que é a primeira vez que estão a assistir a um atendimento (...) assustou-me (...) só teoria não vai lá, não vai lá”* – classificando a formação por si recebida como muito boa.

Como constrangimento no exercício profissional, aponta a falta de respostas sociais para muitas das situações com que se defronta na sua prática.

Após uma análise acerca da maior ou menor coerência entre as narrativas e as práticas profissionais das assistentes sociais entrevistadas, importa agora avaliar em que medida os discursos e as práticas destas profissionais se aproximam ou se afastam do *Projecto Ético-político do Serviço Social*. É o que se fará de seguida.

6.1.2. Aproximação ou afastamento relativamente ao PESS

Antes de prosseguir, importa lembrar que, conforme apontado no capítulo 5 desta pesquisa, em Portugal, o *PESS* não se encontra suficientemente explicitado na profissão, pretendendo-se perceber, ainda assim, em que medida se faz mais ou menos presente, independentemente do grau de consciência dos protagonistas, a respeito.

Valores

Tomando por referência os valores constantes no *núcleo central* do *PESS*, tal como atrás esboçado, os mais realçados ao nível da narrativa das assistentes sociais entrevistadas foram: a *justiça social* (AS2, AS3, AS4, AS5), os *direitos humanos* (AS1, AS3, AS6) e a *não-discriminação* (AS2, AS4). No tocante aos valores que associam a uma maior dificuldade de salvaguarda na prática profissional, foram igualmente destacados a *justiça social* (AS3, AS6) e os *direitos humanos* (AS1, AS2), a que se seguiram a *responsabilidade colectiva* (AS4) e a *liberdade* (AS5).

Releva-se que a maioria das entrevistadas situou os dilemas éticos vivenciados num plano de valores associados à conduta profissional, como o sigilo, sendo que apenas uma delas apresentou como exemplo uma situação em que os Direitos Humanos e a Dignidade Humana colidiam com o direito à autonomia e à liberdade da utente.

Quanto às práticas profissionais observadas, revelaram-se maioritariamente coerentes com as narrativas produzidas, evidenciando-se uma coincidência com o *PESS* no que diz respeito à preocupação com valores como a *justiça social* e os *direitos humanos*, sobretudo os direitos sociais.

Ao invés, sublinha-se uma menor importância atribuída pela maioria destas profissionais a valores como o direito à *autonomia* e à *liberdade*, quer no plano das narrativas, quer no plano das práticas profissionais observadas, sendo aqui mais patente a dimensão da *orientação* do que a da definição da *acção partilhada*.

Esta constatação veio ao encontro de uma das preocupações subjacentes à realização desta pesquisa: em que medida é que as instituições que prosseguem fins sociais e respectivos profissionais, nomeadamente os/as assistentes sociais, na sua prática diária, reconhecem direitos, designadamente direitos sociais, e depois restringem a cidadania, ao coartar, ou não desenvolver, *espaços de autonomia* para a expressão da vontade e para o reforço do *envolvimento* dos cidadãos / destinatários da intervenção, com vista à promoção do bem-estar?

Dimensão política

A *dimensão política* do *PESS*, tal como atrás esboçado, remete para um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, assente na equidade e na

justiça social, no desenvolvimento e na coesão social, no *empowerment* e na emancipação, valorizando a consolidação da cidadania, através do envolvimento das pessoas e estruturas, para lidar com os desafios da vida e melhorar o bem-estar.

Da análise efectuada, e pese embora a menor importância atribuída a valores como a autonomia e a liberdade, como acima apontado, verifica-se que as *estratégias capacitadoras* e o *empowerment* são as vertentes mais valorizadas pelas entrevistadas nas suas narrativas (AS1, AS2, AS5 e AS6), a que se segue a importância atribuída à participação dos/as assistentes sociais na *definição de políticas* (AS3 e AS5) e de novos modos de actuação (AS5), o que foi reforçado por uma outra que aponta, no plano do *dever ser* da profissão, ter “*uma grande noção da realidade de hoje em dia*” e ser “*muito pro-activa*” (AS1).

Outra vertente, relevada por duas entrevistadas, diz respeito ao *envolvimento das pessoas*, embora com *sinais* distintos: enquanto uma delas coloca esta questão como algo que procura aplicar no agir quotidiano (AS2), a outra refere-se-lhe como algo importante, mas em falta, no agir profissional (AS4).

A merecer particular atenção por apenas uma das entrevistadas, destaca-se: *coesão social* (AS3), *emancipação* (AS5), *consolidação da cidadania* (AS6), *bem-estar* (AS1).

Quanto às práticas profissionais observadas, revelaram-se maioritariamente coerentes com as narrativas produzidas, evidenciando-se uma especial coincidência com o *PESS* no que diz respeito à preocupação com o desenvolvimento de *estratégias capacitadoras*, principalmente no tocante ao acesso a direitos, sobretudo os direitos sociais.

Parece, assim, tratar-se de *estratégias capacitadoras* de alcance limitado, na medida em que se fazem menos presentes as estratégias tendentes ao envolvimento das pessoas e à emancipação.

Uma vertente não sublinhada nas narrativas, mas presente na maioria dos atendimentos analisados, foi o *envolvimento das estruturas*, na busca de soluções para as necessidades e problemas identificados.

Dimensão técnico-científica

A *dimensão técnico-científica* do *PESS*, tal como atrás esboçado, consiste no compromisso com a qualidade e a competência.

Assim, e no que diz respeito ao *compromisso com a qualidade*, trata-se sobretudo, como já abordado, de promover uma *abordagem compreensiva* do *Outro*, que favoreça a criação de uma relação de confiança, propiciadora da acção partilhada. Supõe a criação de um clima favorável à interacção, a manifestação de empatia, a consciência dos próprios quadros de referência e uma vigilância permanente relativamente aos riscos do etnocentrismo.

Da análise efectuada, verifica-se que a *empatia* é a vertente valorizada por um maior número de entrevistadas (AS1, AS2 e AS5). A merecer particular atenção por apenas uma das entrevistadas, contam-se: criação de uma *relação de confiança* (AS3), *saber ouvir* (AS5) e *atenção ao outro* (AS6). A *consciência dos próprios quadros de referência* e a *vigilância relativamente aos riscos do etnocentrismo* foi também assinalada apenas por uma das entrevistadas (AS3). Finalmente, constatou-se que uma das entrevistadas (AS4) dá pouco relevo, na sua narrativa, a aspectos enquadráveis na dinâmica das relações interpessoais, sendo a tónica colocada no plano mais ou menos formal em que o atendimento se desenvolve.

Quanto às práticas profissionais observadas, revelaram-se maioritariamente coerentes com as narrativas produzidas, evidenciando-se, em termos de coincidência com o *PESS*, a manifestação de *empatia*, como a mais expressiva.

No tocante ao *compromisso com a competência*, como já apontado, este passa: i) pela actualização permanente de conhecimentos; ii) pelo acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e respectiva apreensão crítica; iii) pela capacidade de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais; iv) pela capacidade de envolver as pessoas e as estruturas, facilitando o protagonismo dos sujeitos sociais; v) pela percepção da necessidade da investigação como condição *sine qua non* para a construção do conhecimento.

Importa salientar, antes de mais, que, à excepção da quarta, as outras vertentes assinaladas não são verificáveis em situação de atendimento, ficando, por conseguinte, a sua análise circunscrita à narrativa das profissionais entrevistadas.

Da análise efectuada, verifica-se que a *actualização permanente de conhecimentos* é a vertente que adquire maior relevo na narrativa das entrevistadas. Assim, e embora com níveis de entusiasmo diferentes, todas consideraram importante a actualização de

conhecimentos, elegendo maioritariamente as acções de formação como estratégia privilegiada para o efeito. Importa lembrar, no entanto, que esta formação é, habitualmente, dirigida para temáticas específicas, sendo descuradas as questões mais associadas aos fundamentos da profissão.

No tocante à segunda vertente – *acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e respectiva apreensão crítica* –, e ainda que com níveis de preocupação distintos, pode considerar-se presente na narrativa de quatro das entrevistadas (AS1, AS2, AS3 e AS6). Algumas das questões assinaladas articulam-se com as próprias dinâmicas institucionais, como por exemplo, a divergência entre a racionalidade burocratizada que preside à maioria das organizações e as preocupações da profissão, bem como a morosidade dos processos decisórios e as oportunidades, ou a falta de oportunidades, para os profissionais influenciarem esses processos.

Quanto à terceira vertente – *capacidade de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais* –, ainda que presente na generalidade das narrativas, essa presença manifesta-se sobretudo no plano do *dever ser*, ou seja ‘a profissão devia ser ouvida’. A dimensão propositiva, na relação com as instituições em que se encontram inseridas, embora com experiências distintas, revela-se na narrativa de quatro das entrevistadas (AS2, AS3, AS5 e AS6).

Relativamente à quarta vertente – *capacidade de envolver as pessoas e as estruturas* –, e como já analisado a propósito da dimensão política, verifica-se um frequente *envolvimento das estruturas*, para mobilização de recursos, com vista à satisfação de necessidades e, ou, resolução dos problemas identificados. Já no tocante ao *envolvimento das pessoas*, este é explicitado por uma das entrevistadas (AS2), podendo considerar-se implícito na narrativa de mais três (AS1, AS5 e AS6), quando as entrevistadas se reportam a estratégias capacitadoras. Ainda assim, tal como já referido, parece tratar-se de estratégias de alcance limitado, na medida em que se faz menos presente a preocupação com a *emancipação* e a definição de *acção partilhada*.

No que diz respeito à quinta vertente – *percepção da necessidade da investigação como condição sine qua non para a construção do conhecimento* –, embora a maioria das entrevistadas (4) refira não ter tido uma participação activa na produção de conhecimento e na difusão de práticas profissionais, são várias as que referem especificamente a importância

de haver produção científica na profissão, nomeadamente a nível nacional. De sublinhar, a sua disponibilidade para participar no Projecto ACASS, como *co-investigadoras*, mediante a gravação dos seus próprios atendimentos, colocando à disposição dos investigadores um *corpus* de elevadíssimo valor heurístico.

Após uma análise da coerência entre a narrativa das *co-investigadoras* desta pesquisa e as suas práticas profissionais e de uma leitura da maior ou menor aproximação, de uma e outras, ao *PESS*, importa agora avaliar em que medida as orientações sociais constituem diferentes formas de vivenciar a profissão. É esse o objecto do próximo ponto.

6.2. Orientações Sociais e formas de estar e viver (n)a profissão

A título introdutório, recorde-se que, como verificado no capítulo 5 desta tese, foram encontradas quatro das cinco orientações sociais identificadas por Casanova (2014): i) autonomia; ii) independência; iii) resistência; e iv) heteronomia. Ressalva-se que esta classificação tem por base modalidades ideal-típicas, extremamente importantes em termos do seu valor heurístico mas que não deverão existir na sua forma depurada em número significativo de indivíduos (WEBER, 1995: 643-653).

Em termos de dimensão, encontra-se similitude no tocante ao conjunto mais representativo – o dos igualitários pró-activos (autonomia) –, embora com valor superior (50%) ao encontrado pelo autor, quer para a população portuguesa em geral (37,1%), quer para o segmento feminino (37,9%) (CASANOVA, 2004: 97), o que significa que, entre os assistentes sociais, esta orientação é muito significativa. Apesar do nosso painel de entrevistadas não ter sido construído com objectivos de representatividade profissional, o valor destacado da proporção que a orientação da autonomia tem aqui permite propor a hipótese, a verificar em estudo extensivo, de que os assistentes sociais, em Portugal, são particularmente inconformistas com a desigualdade e pró-activos. Quanto aos conjuntos restantes: i) como mencionado no Capítulo 5, não foi encontrada a orientação social de exclusão, atribuída pelo autor às não respostas; ii) verifica-se uma igual distribuição pelos outros três, afastando-se um pouco dos valores encontrados pelo autor, no estudo nacional direccionado para a população em geral, como pode verificar-se no Quadro 6.1, que se apresenta em seguida.

Quadro 6.1. – Orientações Sociais: painel de inquiridas e população feminina nacional

	Orientação Social				
	Igualitária pró-activa	Não igualitária pró-activa	Igualitária não pró-activa	Não igualitária não pró-activa	NS/NR
Painel de AS ⁽¹⁾	50%	16,6%	16,6%	16,6%	0%
Estudo Nacional ⁽²⁾	37,9%	17,4%	8,6%	16,3%	19,7%

Fontes: (1) Cálculos próprios; e (2) CASANOVA (2004: 97)

Note-se que uma das curiosidades da autora desta pesquisa se prendia com o peso cultural, no Serviço Social, dos igualitários pró-activos. Ou, dito de outra forma, os igualitários pró-activos seriam, ou não, predominantes no Serviço Social? Com os dados disponíveis, pode concluir-se que, não sendo claramente predominantes – são 50% –, representam a orientação social com maior peso e têm um peso superior ao verificado na população nacional.

Aqui chegados, importa, então, analisar em que medida as orientações sociais constituem diferentes formas de estar e viver (n)a profissão. Para tanto, o trabalho foi organizado em torno de dois subpontos: num primeiro, procede-se à análise da relação entre orientações sociais e o *PESS*; num segundo, à relação entre orientações sociais, reflexividade e acção sobre a estrutura.

6.2.1. Orientações Sociais e *PESS*

Como pode verificar-se no Quadro 6.2, é na orientação de *autonomia* – igualitários pró-activos – que se verifica a maior coerência na relação com o *PESS*, quer no plano simbólico, quer na prática das entrevistadas, em qualquer das três dimensões de análise – valores (V), dimensão política (DP) e dimensão técnico-científica (DTC). Este resultado permite, assim, concluir que a inconformidade com a desigualdade e a proactividade constituem traços culturais que sustentam de modo evidente valores e práticas associados ao *PESS*, bem como uma grande coerência entre o que se defende e o que se faz, nos profissionais do Serviço Social.

Por oposição, é na orientação de *heteronomia* – não igualitários não pró-activos – que se verifica a menor coerência na relação com o *PESS*, sublinhando-se a dificuldade de compreensão da dimensão política da profissão e da abordagem compreensiva do *Outro*. É

na vertente dos valores que se encontra um maior grau de coerência, sendo este mais acentuado no plano simbólico, do que na prática.

Quanto às orientações 'intermédias', verifica-se um bom grau de coerência com o *PESS*. No respeitante à orientação de *independência* – não igualitários pró-ativos – destaca-se a valorização dos direitos humanos, nomeadamente os direitos sociais, e da sua salvaguarda. As estratégias de intervenção, assentes na manifestação de empatia, respeito e atenção ao *Outro*, são orientadas no sentido do *empowerment* dos utentes, com vista a facilitar esses mesmos direitos. Quanto à orientação de *resistência* – igualitários não pró-ativos – destaca-se a valorização do estabelecimento de uma relação de confiança com os utentes e da evolução por eles alcançada, ao longo do processo de intervenção.

Quadro 6.2. – Orientações Sociais e PESS

Orientação Social	Estrut. PESS	Relação com o PESS		
		Simbólico	Prático	Grau de Coerência
Autonomia	V	Valorização da justiça social, dos direitos humanos e da não-discriminação; Preocupação com as dificuldades na salvaguarda da autonomia e liberdade dos utentes.	Promoção do acesso e a salvaguarda de direitos; Atenção à liberdade dos utentes.	Patente forte preocupação com a justiça social e o acesso e salvaguarda de direitos, quer no plano simbólico, quer na prática; Consciência da dificuldade de salvaguarda da autonomia e liberdade dos utentes, sendo observada, na prática, alguma preocupação com estes valores.
	DP	Valorização do envolvimento das pessoas na resolução dos seus problemas, da emancipação e <i>empowerment</i> , da consolidação da cidadania; Valorização da participação dos/as assistentes sociais no desenho de novos modelos de actuação e de políticas.	Desenvolvimento de estratégias capacitadoras; Desenvolvimento de estratégias com vista à participação na definição de políticas e modelos de actuação, a nível micro.	Patente preocupação com o envolvimento das pessoas e o desenvolvimento de estratégias capacitadoras, principalmente no tocante ao acesso a direitos. Na prática, fazem-se menos presentes as estratégias tendentes ao envolvimento das pessoas na resolução dos seus problemas e à emancipação; Consciência da importância da participação dos/as assistentes sociais no desenho de novos modelos de actuação e de políticas, ainda que na prática se manifeste essencialmente a nível micro.
	DTC	Valorização das relações interpessoais e da criação de empatia; Valorização da actualização de conhecimentos e da partilha de conhecimentos e práticas profissionais; Valorização do acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e da apreensão crítica dos contextos organizacionais; Valorização da dimensão propositiva na formulação e avaliação das medidas de política social.	Manifestação de empatia, respeito e atenção ao <i>Outro</i> ; Participação em Acções de Formação, Encontros de Profissionais (também de forma activa) e outros eventos de natureza científica; Leitura crítica relativamente às divergências entre racionalidades institucionais e os valores da profissão; Apresentação de propostas à entidade enquadradora da acção profissional.	Patente preocupação com a manifestação de empatia, respeito e atenção ao <i>Outro</i> , quer no plano simbólico, quer na prática; Manifesta preocupação com a actualização de conhecimentos traduzida essencialmente pela frequência de Acções de Formação e de eventos de natureza científica; num dos casos vai mesmo ao plano da promoção de um evento; Patente capacidade de acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e de leitura crítica dos contextos organizacionais; Patente atitude propositiva e de envolvimento das estruturas, na busca de soluções para as necessidades e problemas identificados.

Orientação Social	Estrut. PESS	Relação com o PESS		
		Simbólico	Prático	Grau de Coerência
Independência	V	Valorização dos Direitos Humanos; Preocupação com a dificuldade de salvaguarda do acesso a direitos.	Pro-actividade na promoção do acesso a direitos, nomeadamente direitos sociais.	Patente forte preocupação com o acesso e salvaguarda de direitos, quer no plano simbólico, quer na prática.
	DP	Valorização do <i>empowerment</i> .	Desenvolvimento de estratégias capacitadoras, nomeadamente no tocante ao acesso a direitos.	Patente preocupação com o envolvimento das pessoas e o desenvolvimento de estratégias capacitadoras, quer no plano simbólico, quer na prática, principalmente no tocante ao acesso a direitos.
	DTC	Valorização do <i>Outro</i> e preocupação com o desenvolvimento de relações de empatia; Valorização da dimensão subjectiva do bem-estar; Valorização da actualização de conhecimentos e da partilha de conhecimentos e práticas profissionais; Valorização do conhecimento da realidade e do domínio dos recursos e medidas de política disponíveis, para melhor actuar.	Manifestação de empatia, respeito e atenção ao <i>Outro</i> ; Participação em Acções de Formação, Encontros de Profissionais (também de forma activa) e outros eventos de natureza científica; Pró-actividade manifestada, nomeadamente em diligências telefónicas, desenvolvidas durante os próprios atendimentos, com vista ao melhor encaminhamento das situações apresentadas.	Patente preocupação com a manifestação de empatia, respeito e atenção ao <i>Outro</i> , quer no plano simbólico, quer na prática, reforçada, no plano simbólico, pela consciência da dimensão subjectiva do bem-estar; Manifesta preocupação com a actualização de conhecimentos traduzida essencialmente pela frequência de Acções de Formação e de eventos de natureza científica; Patente preocupação com o envolvimento das estruturas, na busca de soluções para as necessidades e problemas identificados.
Resistência	V	Valorização da justiça social e dos direitos humanos.	Promoção do acesso a direitos, nomeadamente direitos sociais.	Patente forte preocupação com o acesso e salvaguarda de direitos, quer no plano simbólico, quer na prática.
	DP	Valorização da coesão social, nomeadamente no plano da boa convivência entre diferentes culturas; Valorização da participação dos/as assistentes sociais na definição de políticas.	Promoção de convívios comunitários que favoreçam a interculturalidade e o respeito mútuo; Desenvolvimento de estratégias com vista à participação na definição de políticas e modelos de actuação, a nível micro.	Patente preocupação com a coesão social quer no plano simbólico, quer na prática. Consciência da importância da participação dos/as assistentes sociais no desenho de novos modelos de actuação e de políticas.

Orientação Social	Estrut. PESS	Relação com o PESS		
		Simbólico	Prático	Grau de Coerência
	DTC	<p>Valorização da criação de uma relação de confiança com os utentes;</p> <p>Valorização da evolução alcançada pelos utentes;</p> <p>Valorização da influência dos próprios quadros de referência e da necessidade de vigilância relativamente aos riscos de etnocentrismo;</p> <p>Valorização da actualização de conhecimentos, nomeadamente no domínio das estratégias de intervenção, e da partilha de conhecimentos e práticas profissionais;</p> <p>Valorização do acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e da apreensão crítica dos contextos organizacionais;</p> <p>Percepção da necessidade de investigação e produção de literatura de Serviço Social, a nível nacional.</p>	<p>Desenvolvimento de estratégias propiciadoras do estabelecimento de relações de confiança;</p> <p>Participação em Acções de Formação, Encontros de Profissionais (também de forma activa) e outros eventos de natureza científica, nomeadamente como via para o acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais;</p> <p>Leitura crítica relativamente à morosidade dos processos decisórios.</p>	<p>Patente preocupação com o estabelecimento de uma relação de confiança com os utentes quer no plano simbólico, quer na prática;</p> <p>Manifesta a importância da valorização da evolução alcançada pelos utentes, quer na relação com os próprios, quer na avaliação das situações c/ colegas;</p> <p>Consciência dos próprios quadros de referência e da importância da vigilância relativamente aos riscos de etnocentrismo;</p> <p>Manifesta preocupação com a actualização de conhecimentos traduzida essencialmente pela frequência de Acções de Formação e de eventos de natureza científica;</p> <p>Patente capacidade de acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e leitura crítica dos contextos organizacionais;</p> <p>Consciência da necessidade de investigação e de produção de literatura de SS, a nível nacional.</p>
Heteronomia	V	<p>Valorização da justiça social e da não-discriminação;</p> <p>Preocupação com as dificuldades na salvaguarda da responsabilidade colectiva.</p>	<p>Desenvolvimento de estratégias, na abordagem das situações, que podem resultar em discriminação.</p>	<p>Patente preocupação com a justiça social e a não-discriminação no plano simbólico, manifestando dificuldades de salvaguarda da última na prática;</p> <p>Consciência da dificuldade de salvaguarda da responsabilidade colectiva.</p>
	DP	<p>Visão da dimensão política da profissão como menos consciente ou menos evidente.</p>	<p>Percepção das oportunidades de influenciar os processos decisórios como fracas.</p>	<p>Patente alguma dificuldade na compreensão da dimensão política da profissão.</p>
	DTC	<p>Pouca valorização das dinâmicas associadas às relações interpessoais;</p> <p>Alguma valorização da actualização de conhecimentos.</p>	<p>Apreensão da formalidade como recurso na gestão da relação profissional;</p> <p>Percepção dos conhecimentos obtidos nas Acções de Formação como de fraca exequibilidade.</p>	<p>Patente alguma dificuldade na abordagem compreensiva do <i>Outro</i>;</p> <p>Valorização da actualização de conhecimentos, no plano simbólico, com manifestação de dificuldades na sua aplicação.</p>

Após a análise da relação entre orientações sociais e o *PESS*, importa agora perceber a relação entre orientações sociais, reflexividade e acção sobre a estrutura. Será esse o objecto do próximo ponto.

6.2.2. Orientações Sociais, reflexividade e acção sobre a estrutura

Com este último ponto, fecha-se o itinerário que se começou a desenhar no início deste trabalho. Trata-se, desta feita, de procurar perceber, no plano das práticas sociais dos/as assistentes sociais, quais as tendências em presença – reprodução ou mudança social – e problematizá-las, a partir do conceito de orientações sociais.

Esta questão é deveras relevante para a profissão, atenta, desde logo, a própria definição global do Serviço Social, mediante a qual este se assume como promotor da mudança social. Posto isto, evoca-se, mais uma vez, a questão levantada por Inês Amaro e que passa por perceber até que ponto o Serviço Social “desenvolve um pensamento e acção sobre a sociedade, para que projetos societários colabora e que visão tem do seu papel nessa vida pública” (AMARO, 2012: 169).

Importa referir que não se pretende, no âmbito do presente trabalho, problematizar a questão da reflexividade e acção sobre a estrutura de modo desenvolvido. Ela justifica, pelo seu interesse e complexidade, pesquisa autónoma. Saliente-se, por outro lado, que esta questão ganhou corpo com o desenvolvimento da própria pesquisa. Recorda-se, também, que na aplicação de métodos qualitativos “os desenhos de investigação são emergentes e em cascata, uma vez que se vão elaborando à medida que a investigação avança” (PAIS, 2002: 152). Daqui resulta o recurso a indicadores oportunistas, já que a operacionalização das noções de reflexividade social e de participação cívica e política dos/as assistentes sociais, aqui sugeridas, não foi elaborada previamente à construção do guião de entrevista utilizado nesta pesquisa. Considera-se, ainda assim, viável, a partir dos indicadores disponíveis.

Os objectivos desta parte do trabalho são, assim, bastante circunscritos, procurando-se apenas, e de forma exploratória, num primeiro momento, avaliar diferenciações globais na reflexividade social e na participação dos/as assistentes sociais, tendo em conta as orientações sociais; e, num segundo momento, associar a actividade política e cívica à reflexividade social dos agentes em causa, no esboço da noção de envolvimento societal.

A operacionalização, que aqui se propõe, da reflexividade social e da participação, aplicadas ao Serviço Social, encontra-se ancorada, com as necessárias adaptações, no trabalho desenvolvido por José Luís Casanova (2004) e constitui, como já mencionado, um ensaio exploratório, no contexto específico desta pesquisa.

Assim sendo, importa, em primeiro lugar, perceber o grau de consistência da reflexividade social dos *agentes*.

Ora, a noção de reflexividade tem utilização muito alargada: “pode aplicar-se às sociedades como um todo, ao papel das instituições numa determinada sociedade, à relação dos agentes sociais com a sociedade em que vivem, aos relacionamentos que os agentes sociais estabelecem entre si ou consigo próprios, às relações entre observador e observado no trabalho das ciências sociais e humanas, etc.” (CASANOVA, 2004: 207).

A aceção que interessa fixar, no âmbito desta pesquisa, é a da reflexividade social dos agentes – no caso, dos/as assistentes sociais – por relação à sociedade em geral, definindo-se a reflexividade social essencialmente como “uma capacidade informada e reflectida de orientação para a acção sobre a sociedade como um todo” (CASANOVA, 2004: 207).

A operacionalização da reflexividade social irá recorrer a práticas sociais das inquiridas em termos de informação e de produção de opinião. Como o autor refere, “apesar da grande divulgação do tema da reflexividade não se encontram propostas formalizadas de operacionalização que permitam discutir o conceito à luz da matéria empírica” sendo que “operacionalizar a reflexividade social com base em indicadores de práticas sociais e não de meras atitudes parece uma opção mais favorável” (CASANOVA, 2004: 207). Estas práticas são, aqui, captadas directamente, ainda que sob a forma de declaração, esperando-se, com este ensaio, dispor de informação empírica com maior solidez.

A definição genérica de reflexividade social dos/as assistentes sociais será explicitada, em termos operativos, como conjugação de dois tipos de práticas: manter-se informado e produzir opinião, como acima referido. Dos indicadores existentes, seleccionou-se um conjunto que fornece dois tipos de informação: i) existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos; e ii) produção de opinião sobre respostas sociais e medidas de política social.

No que diz respeito à prática de informação, valorizou-se o acompanhamento do *estado da arte* no tocante aos temas/problemáticas objecto de intervenção por parte do Serviço Social e aos fundamentos da profissão, matéria analisada no capítulo 5. Entende-se este acompanhamento numa lógica de valor/dever de competência, enquanto capacidade de desempenho, sustentada numa postura de pesquisa, seja pela formação permanente, pós-graduação, e, particularmente, pela auto-formação (FERNANDES, 2004: 148).

Relativamente à prática de opinião, considera-se que constitui uma dimensão pertinente para a definição de reflexividade social dos agentes, na medida em que complementa a dimensão informativa com uma dimensão de expressão valorativa, ilustrativa de uma orientação para a acção sobre a sociedade (CASANOVA, 2004: 207). Valorizou-se, aqui, a opinião relativa à adequação das respostas e medidas de política sociais às necessidades e problemas detectados no exercício profissional, o que passa pelo reconhecimento/criação de oportunidades para o exercício da capacidade de influência, mediante estratégias informacionais e propositivas, com vista à tomada de *boas decisões*, por parte dos decisores finais.

Para além das práticas envolvidas na reflexividade social dos agentes, importa expandir a observação a outro tipo de prática, agora, no terreno da actividade política e cívica. Como bem refere José Luís Casanova, “o grau de envolvimento, a base social, e as preferências e projectos que constituem a actividade política e cívica numa determinada sociedade representam informação crucial para se poder avaliar tendências para a reprodução ou para a mudança social e padrões de reprodução ou de mudança nessa sociedade” (CASANOVA, 2004: 218).

Das diversas formas de participar na vida política e cívica, seleccionou-se a pertença a sindicato ou a associação profissional. Esta pertença é encarada numa lógica de valor/dever, entendidas as associações profissionais enquanto “espaço privilegiado de produção de consciência colectiva, de formação, defesa e afirmação pública da profissão e dos profissionais, nomeadamente face aos poderes públicos (...) e particularmente para a manutenção, garantia e ampliação dos direitos sociais” (FERNANDES, 2004: 147).

Estas opções articulam-se com um outro conceito, o da *distância ao poder*, proposto por Geert Hofstede (1984) e que se constitui como outro contributo importante para as

questões da cidadania política e da reflexividade social dos agentes. É operacionalizado como índice composto por dois indicadores: um de auto-avaliação sobre a possibilidade de influenciar os destinos do país (distância subjectiva ao poder) e outro de pertença a associações (distância objectiva ao poder) (CASANOVA, 2004: 208-9).

Como pode observar-se no Quadro 6.3, analisando comparativamente a prática de informação, pode afirmar-se que esta se encontra presente em todas as orientações sociais. No entanto, uma leitura mais detalhada permite observar que são as orientações pró-activas – igualitárias (autonomia) ou não-igualitárias (independência) – as que apresentam maior diversidade de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos.

Já no que diz respeito à prática de opinião, a situação é diversa, observando-se que apenas na orientação social de autonomia é considerado que existem oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social. Ou seja, é nos profissionais que se caracterizam pela inconformidade com a desigualdade e pela proactividade que a reflexividade social parece ser mais evidente, acumulando a prática da informação e a virtualidade efectiva da opinião.

No extremo oposto, encontra-se a orientação social de heteronomia, onde é considerado que não existem oportunidades para opinar/influenciar as decisões, denotando uma atitude, *a priori*, de assentimento com a exclusão da participação na formação de decisões. Esta é, então, a orientação menos reflexiva. Estes resultados ajustam-se aos encontrados no estudo nacional (CASANOVA, 2004), em que também se observa reflexividade máxima na autonomia e mínima na heteronomia. Nas orientações “intermédias”, verifica-se que é considerado que existem poucas (resistência) ou muito poucas (independência) oportunidades para opinar/influenciar as decisões. Apesar do forte investimento na actualização de conhecimentos da orientação da independência, essa preocupação com a informação não se articula, ainda assim, com uma crença na utilidade dessa informação para a participação na decisão. A proactividade na orientação da independência parece não ser suficiente, e/ou não ser do tipo cultural específico que sustente a exploração das possibilidades de expressão de opinião.

De modo a estruturar, numa síntese, estes resultados, considerou-se: i) como reflexividade consistente, a conjugação da existência de estratégias que assegurem a

atualização permanente de conhecimentos (prática de informação) com o reconhecimento/criação de oportunidades para influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social (prática de opinião); como reflexividade inconsistente, a presença de apenas uma destas práticas; e iii) como reflexividade residual ou nula, quando não se verifica nenhuma destas práticas sociais.

O cruzamento das orientações sociais com as práticas de informação e de opinião permite observar que apenas na orientação social de autonomia se verifica uma reflexividade social consistente. Em contraponto, na orientação social de heteronomia verifica-se uma reflexividade social inconsistente. Nas orientações “intermédias”, observa-se, de acordo com a tipologia acima identificada, uma reflexividade social consistente, ainda que, de alguma forma, *enfraquecida*, atenta a existência de poucas (resistência) ou muito poucas (independência) oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social. Finalmente, não se verificou, entre as entrevistadas, a presença da última tipologia acima definida – reflexividade residual ou nula.

Ou seja, tal como nos resultados apurados por José Luís Casanova (2004), é à inconformidade com a desigualdade social conjugada com a avaliação positiva da consequência social da acção dirigida por objectivos que corresponde a orientação mais reflexiva relativamente à sociedade. Destaca-se, também, como sublinha o autor, a importância da aprendizagem e da intencionalidade, nas orientações mais reflexivas: “as orientações mais reflexivas estão associadas ao exercício contínuo e à expansão da aprendizagem, através da acumulação e troca de informação, e à intencionalidade, e serão, portanto, mais atitudinais, no sentido de envolverem mais vincadamente aspectos cognitivos-avaliativos, emocionais e conativos” (CASANOVA, 2004: 217).

Um resultado relevante, que estes dados sobre reflexividade social evidenciam, prende-se com a capacidade teleológica, ou seja, a capacidade de produção de objectivos para a vida em sociedade, evidenciada pela orientação igualitária pró-activa. Para uma profissão que se auto-define através da sua capacidade teleológica – veja-se a definição global de Serviço Social –, esta é uma questão da maior relevância. Como é que os seus membros, tomados individualmente, se posicionam?

No que diz respeito à participação na vida política e cívica, e como pode verificar-se

no Quadro 6.3, apenas uma das entrevistadas pertence a sindicato ou associação profissional. Pode, assim, apontar-se um elevado défice de participação que é transversal a todas as orientações sociais, sendo que é a orientação igualitária pró-activa (autonomia) que detém o único caso de participação. Este défice vem confirmar as preocupações manifestadas por Francisco Branco relativamente ao frágil espírito associativo dos/as assistentes sociais portugueses/as (BRANCO, 2009a: 76), não contribui para a constituição de uma identidade profissional sólida, positiva e mobilizadora do corpo profissional (AMARO, 2009: 33), nem para a consolidação do projecto profissional (NETTO, 2006:7).

Depois de procurar perceber o grau de consistência da reflexividade social das inquiridas e de analisar informação pertinente relativa a práticas de participação na vida política e cívica – pertença a sindicato ou associação profissional – importa, agora, e a partir da conjugação das práticas analisadas, avaliar o grau de consistência da acção sobre a estrutura.

Para tanto, e recorrendo, uma vez mais, a José Luís Casanova (2004), será evocada a noção de ‘envolvimento societal’. O termo societal tem sido usado desde a sua introdução nas ciências sociais para designar essencialmente o nível macro de análise. Assim sendo, o envolvimento societal é definido como “uma propriedade social que representa acção consistente com incidência nas relações sociais ao nível societal” (CASANOVA, 2004: 240). Segundo o autor, “enquanto conjugação de práticas incidentes nas relações sociais ao nível societal o envolvimento societal tem um âmbito mais lato e refere-se a um plano mais abstracto que a cidadania política ou a democracia, mas constitui um sustentáculo fundamental tanto da cidadania política como da vivência democrática”. Trata-se, concretamente, e em termos mais imediatos, de “criar um instrumento analítico para verificar em que medida a participação política e cívica é mais ou menos reflexiva” (idem, ibidem).

A definição genérica de envolvimento societal dos/as assistentes sociais será explicitada, em termos operativos, como conjugação de três tipos de práticas: manter-se informado, produzir opinião e participar em actividades políticas e cívicas. Note-se que, com esta operacionalização do conceito, se pretende dispor de um índice especialmente vocacionado para a observação de graus de cumulatividade entre os três conjuntos de práticas em causa. Também por uma questão de paridade e comparabilidade, optou-se por

atribuir ao índice de envolvimento societal as mesmas modalidades do índice de reflexividade social. Assim: i) o *envolvimento consistente* integra as inquiridas que acumulam os três tipos de práticas, ou seja, a conjugação da existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos (prática de informação), com o reconhecimento/criação de oportunidades para influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social (prática de opinião) e a pertença a sindicato ou a associação profissional (prática de participação na vida política e cívica); ii) o *envolvimento inconsistente*, recobre as/os assistentes sociais que exibem pelo menos uma destas práticas, mas não todas; e iii) o *envolvimento residual ou nulo*, inclui as pessoas que declaram não desenvolver nenhuma destas práticas sociais.

Assim sendo, e como pode verificar-se no Quadro 6.3, os resultados globais permitem verificar que o envolvimento inconsistente é largamente maioritário, o que se ajusta, uma vez mais, aos encontrados no estudo nacional (CASANOVA, 2004). O envolvimento consistente, que traduz uma participação política e cívica reflexiva, faz-se apenas presente na orientação dos igualitários pró-activos, e também aqui de forma minoritária (1 em 3), assumindo globalmente uma expressão claramente minoritária (16,6%), muito próxima da percentagem encontrada no estudo nacional (16%). Finalmente, não se verificou, entre as entrevistadas, a presença da última modalidade acima definida – envolvimento residual ou nulo.

Quadro 6.3. – Envolvimento societal

Orientação Social	Informação	Opinião	Participação	Envolvimento societal
Autonomia	Existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos: – Acções de formação, Encontros e outros eventos científicos; – Internet; – Literatura; – Partilha entre colegas.	Existência de oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social, embora a níveis decisórios distintos que vão das chefias intermédias aos decisores finais (nível micro).	Pertença a sindicato ou associação profissional (1); Não pertença a sindicato ou associação profissional (2).	Consistente (1); Inconsistente (2).
Independência	Existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos: – Pós-graduação; – Acções de formação, Encontros e outros eventos científicos; – Internet; – Literatura; – Partilha entre colegas.	Existência de muito poucas oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social.	Não pertença a sindicato ou associação profissional.	Inconsistente.
Resistência	Existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos: – Acções de formação, Encontros e outros eventos científicos; – Literatura (embora pouca).	Existência de poucas oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social.	Não pertença a sindicato ou associação profissional.	Inconsistente.
Heteronomia	Existência de estratégias que assegurem a actualização permanente de conhecimentos: – Acções de formação, Encontros e outros eventos científicos; – Partilha entre colegas.	Ausência de oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social.	Não pertença a sindicato ou associação profissional.	Inconsistente.

Estes resultados parecem, pois, apontar para uma perda da ‘vantagem inicial’, uma vez que a maior incidência no Serviço Social de igualitários pró-ativos, quando comparada com a população geral, não se traduz num maior envolvimento societal consistente.

Por outro lado, destaca-se a forte incidência da prática de informação, transversal a todas as orientações sociais aqui encontradas, ainda que com maior ou menor diversidade de estratégias relativamente à actualização permanente de conhecimentos. Ora, se manter-se informado não é uma forma caracteristicamente activa de envolvimento político ou cívico, constitui, ainda assim, uma prática que indicia uma forma de envolvimento na sociedade em que se vive, pelo menos no plano cognitivo (CASANOVA, 2004: 220).

CONCLUSÃO

Pensar a profissão de Assistente Social e questionar os desafios que se colocam no seu quotidiano é uma tarefa complexa. A consciência dessa complexidade levou a opções que se traduziram: i) na elaboração de um enquadramento teórico que permitisse reflectir em torno dos fundamentos do Serviço Social e que tecesse o pano de fundo a partir do qual se desenhariam as etapas subsequentes da pesquisa; ii) na adopção de uma abordagem multimétodo que passou pela constituição e análise de dois *corpora* – registos áudio de atendimentos sociais e de entrevistas às assistentes sociais participantes no estudo – primeiro separadamente e depois *pondo os dados em diálogo*, mediante a utilização de trechos comparativos da narrativa das assistentes sociais e da respectiva prática profissional.

Entender o Serviço Social nos seus fundamentos implicou, desde logo, o levantamento dos referenciais genéricos da profissão, nomeadamente a sua definição global e os princípios éticos fundamentais que a norteiam.

Percorrido o itinerário da definição global do Serviço Social, fica patente o desenvolvimento de um forte sentido teleológico que leva o corpo profissional, pela voz das suas organizações representativas, a chamar a si um papel de agente activo com vista à promoção do desenvolvimento, do bem-estar social e da coesão social, sustentando esse desiderato em valores como a justiça social, os direitos humanos, a responsabilidade coletiva e o respeito pela diversidade, e adoptando a mudança social como um meio para o alcançar.

A definição global do Serviço Social remete, assim, para uma dimensão política da profissão que não é nem linear, nem isenta de debate. Procurou-se, por isso, contribuir para uma reflexão sobre esta matéria, tendo-se concluído que, apesar de os *referenciais genéricos* evidenciarem uma dimensão política da profissão, tem havido pouca discussão sobre o carácter moral e político do Serviço Social, registando-se uma visão generalizada de que a grande parte dos/as assistentes sociais parece não ter consciência desta dimensão da profissão.

Por outro lado, essa situação leva a uma menor consciência da importância da opção por este ou aquele referencial teórico-metodológico. Ora, considerando que a escolha de uma ou outra abordagem teórico-metodológica traduz uma determinada visão do mundo e tende a

reproduzi-la, pela sua aplicação, pode concluir-se que, quer se trate de um processo consciente ou não, a visão do mundo atravessa, implicitamente, o agir profissional dos/as assistentes sociais. Trata-se de uma matéria a que se atribui a maior pertinência e acuidade, o que leva à necessidade de incrementar o debate científico em seu torno. Espera-se, com a reflexão aqui aduzida, contribuir para esse efeito.

Igualmente relevante para pensar a profissão, a partir dos seus fundamentos, é a questão da identidade profissional. Da pesquisa bibliográfica efectuada, concluiu-se que não se pode falar de uma identidade profissional unívoca no Serviço Social, verificando-se alguns constrangimentos, quer no plano das qualificações, quer no tocante ao seu papel na sociedade. Assim, no plano das qualificações, constatou-se que a formação em Serviço Social, em Portugal, é presentemente atravessada por dinâmicas de sentido distinto: por um lado, um processo de reconhecimento académico que se tem vindo a consolidar, e, por outro, um crescimento acentuado da oferta formativa, nomeadamente ao nível da licenciatura, em que a qualidade da formação ministrada suscita, em muitos casos, sérias preocupações. No que diz respeito ao seu papel na sociedade, constata-se que o papel atribuído pelo Estado a estes profissionais, tomando como referência a Classificação Portuguesa das Profissões/2010 (CPP/2010), assenta numa visão centrada na *adaptação do sujeito*, nos seus *problemas* e em funções de *controle*, o que se afasta substantivamente das intenções próprias do corpo profissional que se vê como agente de mudança, com vista ao desenvolvimento e à coesão social. Com a CPP/2010, os/as assistentes sociais perdem a sua distinção ao nível de profissão, vendo o seu campo profissional amalgamado com o de outros interventores sociais, o que se afigura como um processo de “desprofissionalização”. Considerando-se fulcral o papel das associações profissionais no processo de profissionalização, note-se que a Associação dos Profissionais de Serviço Social (APSS) – organização profissional dos assistentes sociais portugueses com principal expressão – tem tido dificuldades no desempenho desse papel: i) ao contrário de outras associações profissionais, não foi ouvida no processo de consulta promovido no âmbito da concepção da CPP/2010; ii) não conseguiu, até ao momento, ver reconhecida a sua pretensão de se constituir como Ordem Profissional, entendida esta como de interesse estratégico primordial para a organização e estatuto profissional dos assistentes sociais, em Portugal.

Apesar destes constrangimentos, compartilha-se a crença de que o sentido teleológico

acima mencionado se traduz na necessidade de dar corpo a um *projecto profissional* que, independentemente de ser construído por um sujeito colectivo composto por um universo heterogéneo – o respectivo corpo profissional –, precisa de se sustentar no maior consenso possível relativamente ao que podem considerar-se os mínimos comuns.

A pesquisa bibliográfica e a reflexão produzida levaram à adopção da designação de *Projeto Ético-político do Serviço Social (PESS)*, amplamente disseminado na literatura brasileira, já que se partilha a convicção de que uma indicação ética só adquire efectividade quando combinada com uma direcção político-profissional, atento o respectivo contexto.

Assim sendo, e com o objectivo de perceber em que medida é que os referenciais genéricos do Serviço Social estão naturalizados e imbuem a prática quotidiana dos seus membros, sentiu-se a necessidade de operacionalizar o *PESS*, mediante a identificação de eixos de análise que permitissem uma leitura da narrativa dos profissionais e uma análise das suas práticas à luz deste referencial. O itinerário seguido permitiu chegar a uma proposta de definição da estrutura básica do *PESS*, assente num *núcleo central*, composto por um conjunto de valores, como justiça social, direitos humanos e responsabilidade colectiva, liberdade e autonomia, igualdade e não-discriminação, e duas *dimensões chave*: a dimensão política e a dimensão técnico-científica. A *dimensão política* remete para um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social, assente na equidade e na justiça social, no desenvolvimento e na coesão social, no *empowerment* e na emancipação. A *dimensão técnico-científica* consiste no compromisso com a qualidade e a competência, associando-se a qualidade mais aos aspectos ético-relacionais e a competência mais aos aspectos teórico-metodológicos.

Aqui chegados, cumpre agora dar conta de uma outra fase do trabalho que se prende com a pesquisa empírica. Antes de prosseguir, impõem-se algumas notas, relativamente às preocupações de natureza ética que pautaram todo este processo. Num quadro investigativo, em que pessoas concretas – assistentes sociais e seus utentes – ocuparam um lugar central na construção do conhecimento, a confiança é um factor decisivo. Ora, a confiança pressupõe responsabilidade, e a investigadora, como timoneira do processo, vivenciou-o em estado de alerta e de inquietude, o que permitiu desvelar alguns dilemas éticos que foi necessário ir dirimindo ao longo da tecedura do trabalho. Por outro lado, a sensibilidade dos dados

recolhidos, pela sua natureza, aconselhou prudência, quer quanto à respectiva apresentação pública – de algumas situações reservam-se pistas para aprofundamento em investigações futuras ou, pelo seu valor heurístico, para uso restrito em contexto pedagógico –, quer quanto à extração de conclusões.

Posto isto, salienta-se o carácter pioneiro da pesquisa realizada, nomeadamente no que diz respeito à aplicação, em Portugal, por parte de investigadora assistente social, da Análise Conversacional como recurso privilegiado para a compreensão do atendimento social enquanto interacção institucionalmente enquadrada, realizada através do uso da fala. Releva-se o papel fulcral das assistentes sociais participantes no estudo que, ao se constituírem como *co-investigadoras*, mediante a gravação de atendimentos, tornaram as suas práticas profissionais observáveis, a partir de dados autênticos, recolhidos *in situ*.

Estando o atendimento social sujeito a procedimentos e rotinas próprias, optou-se por uma apresentação e análise extensiva de dados, em torno de uma estrutura global que caracteriza este tipo de evento, assente em três macro-sequências: i) abertura; ii) corpo principal; e iii) fecho.

Uma das curiosidades da investigadora reportava-se à duração média dos atendimentos e das suas macro-sequências. Uma questão prévia prendia-se com a necessidade de conhecer se, nos contextos estudados, se verificavam orientações institucionais relativamente à duração do atendimento social, tendo-se apurado que nenhuma das assistentes sociais que colaboraram neste Projecto se deparavam com constrangimentos a esse nível.

Essencialmente, interessava perceber qual o peso relativo de tarefas de natureza instrumental e a *atenção ao Outro* e à sua narrativa. Os dados revelaram-se bastante interessantes, tendo-se verificado diferenças significativas na duração média dos atendimentos, entre as várias profissionais – de um mínimo de 11m:52s a um máximo de 35m:06s – tendo-se apurado que as assistentes sociais que apresentam uma duração média dos atendimentos mais longa são aquelas em que se verifica a realização de tarefas – como reprodução de documentos, através de fotocópia, ou realização de diligências telefónicas – ou uma forte incidência de interface com a escrita, o que acrescenta múltiplas e significativas pausas na interacção com os utentes.

Outra das questões que se pretendia observar minuciosamente relaciona-se com os rituais de cortesia e de hospitalidade, enquanto expressão da atenção ao *Outro*, nomeadamente à entrada no quadro do atendimento social, tendo presente a noção da importância das primeiras impressões que perpassa a vida quotidiana. Esta intenção nem sempre foi atingida, na medida em que, por vezes, a interacção se iniciou fora do alcance do gravador. Trata-se de uma matéria que se reputa de interesse para aprofundamento em investigações futuras.

Igualmente relevante, na linha da importância das primeiras impressões, é a *abertura* do atendimento. Uma análise contrastiva de todos os atendimentos permitiu observar que, embora essa seja a situação mais comum, nem sempre a *abertura* ocorre por iniciativa da assistente social. Considerando a multiplicidade de situações em presença no *corpus* estudado – atendimentos por iniciativa dos utentes ou da assistente social/serviços, de primeira vez ou de acompanhamento, etc. –, destacam-se as situações de primeira vez e de iniciativa do utente, em que o pedido, por parte das assistentes sociais, de explicitação do motivo do atendimento assume genericamente, com pequenas variações, fórmulas como “então Dona Xxxxx, o que é que a trouxe cá?” ou, de forma mais lacónica, “então diga-me lá”. Contrariamente ao esperado pela investigadora, não se registaram quaisquer fórmulas na linha de “em que posso ajudar?”. Considerando a importância das primeiras impressões, qual a melhor formulação para a abertura dos atendimentos: centrada nos motivos da ida ou na possibilidade de ajuda? Qual o grau de importância atribuído pelos profissionais a este momento? Esta matéria tem lugar na formação de base dos/as assistentes sociais? Que importância lhe é reservada? Estas são questões cuja importância e pertinência justificam aprofundamento futuro.

Em contraponto, e como resultado inesperado, a gravação do pedido de consentimento do utente, prévio ao atendimento, veio a revelar-se de um extraordinário valor heurístico. Ou seja, aquilo que se constituiria como uma *sequência artificial* ausente dos atendimentos que ocorrem fora do contexto da investigação, veio a revelar-se de uma imensa riqueza, quer no que diz respeito à forma como cada uma das assistentes sociais tratou o assunto, quer pela reacção dos próprios utentes. A transcrição detalhada da trama interaccional ocorrida em alguns desses episódios, fala a fala, momento a momento, permitiu evidenciar e compreender emicamente essas mesmas interacções. Para tanto, relevam-se,

uma vez mais, os contributos da Análise Conversacional, sem a qual essa descrição e análise minuciosa não seria possível.

No que diz respeito ao *corpo principal*, verificou-se que esta é a macro-sequência em que se torna mais patente a interface com a escrita, decorrendo a interacção, por vezes, verdadeiramente entrelaçada com os procedimentos de recolha e registo de dados, enquanto tarefas integrantes da *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*. Assinalam-se grandes diferenças nos dados das várias *co-investigadoras*, quer no que diz respeito ao tempo médio despendido na obtenção de informação, que varia entre os 9 e os 21 minutos, quer na repartição entre a *narrativa do utente*, em que este se exprime de forma livre, e o *inquérito* conduzido pela assistente social. Quanto aos actos profissionais praticados, o mais recorrente nos atendimentos observados é o da *definição de problemas/elaboração de diagnóstico*, seguido da *informação*. Em terceiro lugar e com um valor bastante mais baixo, surge a *ajuda*. O acto *pedagógico* e o *controle social* assumem valores residuais. Já a *avaliação* e o *acordo* não registam qualquer incidência nos atendimentos observados. Salienta-se que não se trata de um *corpus* de casos recolhido mediante técnicas de amostragem, mas antes de um *corpus oportunístico* e, como tal, não é nem pretende ser tratado como uma amostra probabilística. Seria interessante, em investigações futuras, contar com uma maior diversificação de contextos e, em particular, a inclusão de dados de instituições em que o *acordo* é um requisito das próprias medidas de política social, como o Rendimento Social de Inserção (RSI). Note-se, no entanto, que a dependência de decisão institucional para participação em estudos transcende a vontade da investigadora e dos próprios profissionais desses contextos.

Passando à macro-sequência do *fecho*, ela reporta a preparação da saída do quadro interaccional, sendo, também por isso, um momento marcante na expressão da *atenção ao Outro*, pautado quer por rituais de cordialidade, quer pela manifestação de disponibilidade futura. Assinala-se que, nalguns casos, o gravador foi desligado antes dos interactantes saírem da sala, numa lógica que se presume associada à ideia de conclusão da *agenda do atendimento*, parecendo indiciar que não foi atribuída relevância profissional a estes últimos momentos.

No tocante ao quadro de referência em que se movem os assistentes sociais ditos ‘de

terreno' e como é, por eles, vivenciada a profissão – partindo dos discursos dos próprios profissionais – a primeira constatação vai na linha da percepção generalizada de que o *PESS*, em Portugal, não é manifesto e explicitado na profissão. Os dados recolhidos remetem para uma visão em que a dimensão política da profissão é menos consciente, ou menos evidente, na maioria dos casos. É no plano das *potencialidades* que a consciência da dimensão política da profissão se faz mais presente, nomeadamente através da defesa da participação activa destes profissionais na definição das políticas sociais, ou mesmo da integração de assistentes sociais nos órgãos de decisão.

Assinala-se, também, que a grande maioria das entrevistadas não pertence a qualquer estrutura representativa da profissão. Da mesma forma, a maioria manifestou algum alheamento/desconhecimento relativamente ao processo de consulta pública, que ocorria ao tempo em que foram realizadas as entrevistas, relativamente à revisão da definição global de Serviço Social.

Todas as entrevistadas manifestaram interesse pela actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos, apontando a maioria estratégias múltiplas para o efeito, sendo a formação (encontros, *workshops*) a mais referida.

No tocante à formação de base, a maioria (66,6%) das profissionais classifica a formação recebida de forma positiva, enquanto 33,3% a apontam como excessivamente teórica. Transversalmente, foram expressas preocupações relativamente à articulação teoria-prática, com forte valorização dos estágios curriculares como oportunidade de formação *na e para a prática*. Foi ainda assinalada a necessidade de uma melhor adequação da formação à actualidade e ao contexto nacional, bem como um melhor conhecimento das políticas sociais.

Embora o *PESS*, em Portugal, não seja manifesto e explicitado na profissão, como já mencionado, constatou-se, ainda assim, que ele se fez presente na maioria das práticas profissionais observadas. Estas revelaram-se também maioritariamente coerentes com as narrativas produzidas.

Dos valores constantes no *núcleo central* do *PESS* – justiça social, direitos humanos e responsabilidade colectiva, liberdade e autonomia, igualdade e não-discriminação –, verificou-se uma menor importância atribuída pela maioria das inquiridas ao direito à

autonomia e à *liberdade*, quer no plano das narrativas, quer no plano das práticas profissionais observadas, sendo aqui mais patente a dimensão da *orientação* do que a da definição da *acção partilhada*. Esta constatação veio ao encontro de uma das preocupações iniciais: em que medida é que as instituições que prosseguem fins sociais e respectivos profissionais, nomeadamente os/as assistentes sociais, na sua prática diária, reconhecem direitos, designadamente direitos sociais, e depois restringem a cidadania, ao coartar, ou não desenvolver, *espaços de autonomia* para a expressão da vontade e para o reforço do *envolvimento* dos cidadãos/destinatários da intervenção, com vista à promoção do bem-estar?

Pensar a profissão de Assistente Social e questionar os desafios que se colocam no seu quotidiano passou também por reflectir em torno do nível de integração de valores pessoais e profissionais. Ou, dito de outra forma, em que medida a socialização secundária, constituída pela formação, se sobrepõe à anterior? Por outro lado, que avaliação fazem da sua capacidade de influência relativamente aos processos decisórios e à consequência social da acção dirigida por objectivos?

Encontrou-se âncora para a operacionalização desta parte da pesquisa no conceito de orientações sociais (CASANOVA, 2004), formalizado pelo autor a partir de duas dimensões analíticas: a *orientação relativa à desigualdade social*, distinguindo orientações de *inconformidade*, em que os inquiridos avaliam a desigualdade social como não sendo inevitável, e de *conformidade*, em que os inquiridos avaliam a desigualdade social como inevitável; e a *orientação da acção*, distinguindo orientações *pró-activas*, em que os inquiridos fazem uma avaliação positiva da consequência social da acção dirigida por objectivos, e *não pró-activas*, em que os inquiridos afirmam descrença relativamente à consequência social desse tipo de acção. Foram encontradas quatro das cinco modalidades ideal-típicas identificadas pelo autor: autonomia (igualitária pró-activa), independência (não igualitária pró-activa), resistência (igualitária não pró-activa) e heteronomia (não igualitária e não pró-activa). Não foi encontrada a orientação social de exclusão (não respondentes), tal como esperado, dadas as características do grupo.

Em termos de dimensão, encontrou-se similitude no tocante ao conjunto mais representativo – o dos igualitários pró-activos (autonomia) –, embora com valor superior

(50%) ao encontrado pelo autor, quer para a população portuguesa em geral (37,1%), quer para o segmento feminino (37,9%), o que significa que, entre os/as assistentes sociais, esta orientação é muito significativa. Apesar do nosso painel de entrevistadas não ter sido construído com objectivos de representatividade profissional, o valor destacado da proporção que a orientação da autonomia tem aqui permite propor a hipótese, a verificar em estudo extensivo, de que os assistentes sociais, em Portugal, são particularmente inconformistas com a desigualdade e pró-activos.

No que diz respeito à relação com o *PESS*, quer no plano simbólico, quer na prática das entrevistadas, verificou-se que é na orientação de *autonomia* – igualitários pró-activos – que se regista a maior coerência. Este resultado permite concluir que a inconformidade com a desigualdade e a proactividade constituem traços culturais que sustentam de modo evidente valores e práticas associados ao *PESS*, bem como uma grande coerência entre o que se defende e o que se faz, entre os/as assistentes sociais.

Por oposição, é na orientação de *heteronomia* – não igualitários não pró-activos – que se verifica a menor coerência na relação com o *PESS*, sublinhando-se a dificuldade de compreensão da dimensão política da profissão e da abordagem compreensiva do *Outro*. É na vertente dos valores que se encontra um maior grau de coerência, sendo este mais acentuado no plano simbólico, do que na prática.

Problematizar a questão da reflexividade dos/as assistentes sociais e a sua acção sobre a estrutura foi um desafio que foi ganhando corpo com o desenrolar da própria pesquisa. Atenta a definição global do Serviço Social, mediante a qual este se assume como promotor da mudança social, quais as tendências em presença – reprodução ou mudança social –, quando estes agentes são tomados individualmente? Os resultados alcançados resultam, assim, do recurso a indicadores oportunistas que, embora de alcance limitado, permitem lançar e sustentar um debate exploratório sobre a matéria.

A operacionalização proposta da reflexividade social e da participação é, mais uma vez, devedora a José Luís Casanova (2004), com as necessárias adaptações na sua aplicação ao Serviço Social.

A definição genérica de reflexividade social dos/as assistentes sociais foi explicitada, em termos operativos, como conjugação de dois tipos de práticas: manter-se informado e

produzir opinião. No que diz respeito à prática de informação, valorizou-se o acompanhamento do *estado da arte* no tocante aos temas/problemáticas objecto de intervenção por parte do Serviço Social e aos fundamentos da profissão. Relativamente à prática de opinião, valorizou-se a opinião relativa à adequação das respostas e medidas de política sociais às necessidades e problemas detectados no exercício profissional, o que passa pelo reconhecimento/criação de oportunidades para o exercício da capacidade de influência, mediante estratégias informacionais e propositivas, com vista à tomada de *boas decisões*, por parte dos decisores finais.

Verificou-se que a prática de informação se encontra presente em todas as orientações sociais, sendo as orientações pró-activas – igualitárias (autonomia) ou não-igualitárias (independência) – as que apresentam maior diversidade de estratégias com vista à actualização permanente de conhecimentos. Já no que diz respeito à prática de opinião, a situação é diversa, observando-se que apenas na orientação social de autonomia é considerado que existem oportunidades para opinar/influenciar as decisões acerca das respostas sociais e medidas de política social. Ou seja, é nos profissionais que se caracterizam pela inconformidade com a desigualdade e pela proactividade que a reflexividade social parece ser mais evidente, acumulando a prática da informação e a virtualidade efectiva da opinião. No extremo oposto, encontra-se a orientação social de heteronomia, onde é considerado que não existem oportunidades para opinar/influenciar as decisões, denotando uma atitude, *a priori*, de assentimento com a exclusão da participação na formação de decisões. Esta é, então, a orientação menos reflexiva.

O cruzamento das orientações sociais com as práticas de informação e de opinião permitiu observar que apenas na orientação social de autonomia se verifica uma reflexividade social consistente. Em contraponto, na orientação social de heteronomia verifica-se uma reflexividade social inconsistente. Ou seja, é à inconformidade com a desigualdade social conjugada com a avaliação positiva da consequência social da acção dirigida por objectivos que corresponde a orientação mais reflexiva relativamente à sociedade.

Um resultado relevante, que estes dados sobre reflexividade social evidenciam, prende-se com a capacidade teleológica, ou seja, a capacidade de produção de objectivos

para a vida em sociedade, evidenciada pela orientação igualitária pró-activa. Para uma profissão que se auto-define através dessa capacidade teleológica – veja-se a definição global de Serviço Social –, esta é uma questão da maior relevância.

No que diz respeito à participação na vida política e cívica, apenas uma das entrevistadas pertence a sindicato ou associação profissional. Pode, assim, apontar-se um elevado défice de participação que é transversal a todas as orientações sociais, sendo que é a orientação igualitária pró-activa (autonomia) que detém o único caso de participação. Este é um dado preocupante, na medida em que se perfilha que o frágil espírito associativo verificado nos/as assistentes sociais portugueses/as não é propiciador da constituição de uma identidade profissional robusta, positiva e mobilizadora do corpo profissional, nem da consolidação do projecto profissional.

O último desafio consistiu no esboço da noção de envolvimento societal dos/as assistentes sociais portugueses/as. A partir da conjugação de três tipos de práticas – manter-se informado, produzir opinião e participar em actividades políticas e cívicas – verificou-se que o envolvimento societal destes profissionais é, de forma largamente maioritária, inconsistente, não se distinguindo dos resultados apurados para a população portuguesa em geral. O envolvimento societal consistente, que traduz uma participação política e cívica reflexiva, faz-se apenas presente na orientação dos igualitários pró-activos, e também aqui de forma minoritária (1 em 3), assumindo globalmente uma expressão claramente minoritária (16,6%), muito próxima da percentagem encontrada no estudo nacional (16%).

Estes resultados parecem, pois, apontar para uma perda da ‘vantagem inicial’, uma vez que a maior incidência no Serviço Social de igualitários pró-activos, quando comparada com a população geral, não se traduz num maior envolvimento societal consistente.

Conhecidos e analisados os resultados desta pesquisa, e embora não possam dar lugar à sua generalização, atentas as opções metodológicas – estudo de caso – e as características dos próprios *corpora* – não constituídos mediante técnicas de amostragem, mas antes segundo um princípio *oportunistico* –, ainda assim, trouxeram contributos substantivos ao debate sobre os fundamentos e o agir profissional do Serviço Social:

- operacionalizou-se a estrutura básica do *PESS*, por forma a facilitar a análise das

- narrativas e práticas profissionais à luz das suas dimensões estruturantes;
- descreveu-se e analisou-se, de forma minuciosa, um *corpus* relativo a gravações de atendimentos sociais e, a partir daí, estabeleceram-se bases e levantaram-se questões para estudos futuros, com vista ao aprofundamento desta matéria;
 - descreveu-se e analisou-se a coerência entre narrativas e práticas profissionais e a sua aproximação ou afastamento relativamente ao *PESS*;
 - discutiu-se a integração de valores pessoais e profissionais, equacionou-se a importância do *habitus* e, a partir da aplicação ao Serviço Social do conceito de *orientações sociais*, mostrou-se a importância de traços culturais associados às orientações relativas à desigualdade social e da acção, na vivência da profissão;
 - relacionou-se as práticas de informação e de opinião com a reflexividade social dos/as assistentes sociais portugueses/as e desta com a capacidade teleológica destes agentes tomados individualmente;
 - finalmente, teceu-se um quadro exploratório relativamente ao esboço da noção de envolvimento societal destes profissionais.

As últimas notas configuram-se como a chegada a um porto de abrigo, ou como o ponto final de uma já longa viagem. Mas, como qualquer porto, sendo local de chegada é também ponto de partida: várias são as interrogações que persistem, outras foram ganhando forma pelo caminho. A busca de respostas para umas e outras supõe novas viagens.

Por outro lado, e contando, embora, com a ajuda de muitos Mestres que inspiraram a realização deste trabalho e tornaram possível chegar até aqui, esta é uma pesquisa de investigador único. Espera-se, pois, que a interlocução alargada que não foi possível realizar ao longo da elaboração do trabalho possa ter lugar *a posteriori*, alimentando o debate em torno dos fundamentos do Serviço Social e, assim, contribuir para o reforço da identidade e a consolidação do projecto profissional.

E se é certo que foi um privilégio poder fazer este caminho, não é menos verdadeiro que se anseia por poder colaborar/instigar novas viagens. Essa será a forma de partilhar as dádivas recebidas.

FONTES

- APSS (s.a.), “Projecto de Estatuto da Ordem dos Assistentes Sociais”, (Online), [Consult. 6 Mar. 2013]. Disponível em: <http://www.apross.pt/Files/Proj.%20Estatutos%20Ordem%20AS.pdf>.
- CLASS (2005), “Plano de Desenvolvimento Social 2005-2007”, policopiado.
- CLASS (2007), “Programa do Fórum ‘O Interagir Comunicacional na Intervenção Social’ ”, policopiado.
- IEFP (2001, 2.^a ed. [1994]), “Classificação Nacional das Profissões”, (Online), [Consult. 3 Abr. 2013]. Disponível em: <http://www.iefp.pt/formacao/cnp/paginas/cnp.aspx>
- INE (2010), “Classificação Portuguesa das Profissões”.
- MEE, *Boletim do Trabalho e Emprego*, n.º 18, 15/5/2013, pp. 62-96.
- MEE, *Boletim do Trabalho e Emprego*, n.º 37, 8/10/2013, pp. 96-99.
- MTSS (2010), *Boletim do Trabalho e Emprego* n.º 45, de 8/12/2010.

BIBLIOGRAFIA

- Abrantes, Pedro (2011), “Para uma teoria da socialização”, *Sociologia – Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, Vol. XXI, pp. 121-139.
- Amaro, Maria Inês (2008), “Os Campos Paradigmáticos do Serviço Social: Proposta para uma Categorização das Teorias em Presença”, *Revista Locus Soci@l*, Lisboa, CESSS, (1), pp. 65-80.
- Amaro, Maria Inês (2009), “Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo”, *Revista Locus Soci@l*, Lisboa, CESSS, (2), pp. 29-46.
- Amaro, Maria Inês (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social. Fundamentos da profissão na contemporaneidade*, Lisboa, Universidade Católica Editora.
- Andrade, Marília (1993), “Serviço social, habitação e autarquias: movimento e liames da prática e da teoria”, *Intervenção Social*, (7), pp. 35-44.
- Andrade, Marília (2001a), *Serviço Social e Mutações do Agir na Modernidade*, Dissertação de Doutoramento em Serviço Social, S. Paulo, PUC/SP.
- Andrade, Marília (2001b), “Campo de Intervenção do Serviço Social, Autonomias e Heteronomias do Agir”, *Intervenção Social*, (23/24), pp. 217-232.
- Aranguren, José Luis L. (1967), *Ética e Política*, S. Paulo, Duas Cidades.
- Archer, Margaret S. (2001), *Being human: The problem of agency*, New York, NY: Cambridge University Press, *apud* Osteen (2011: 425).
- Arendt, Hannah (1998, 2.^a Ed. [1958]), *The human condition*, London & Chicago, The University of Chicago Press.
- Askeland, G. A. & M. Payne (2001), “What is Valid Knowledge for Social Workers?”, *Social Work in Europe*, 8 (3), pp.13–23.
- Austin, J. L. (1962), *How to do things with words*, Oxford, Oxford University Press.
- Bartunek, J. M. & M. R. Louis (1996) *Insider/Outsider Team Research*, Thousand Oaks, Sage.
- Binet, Michel (s.a.), “Corpus ACASS, volume de transcrições”, policopiado.
- Binet, Michel (2007), “Projecto de Investigação Participada: O Interagir comunicacional na Intervenção social. Apresentação do Projecto. Apelos à Participação”, policopiado.
- Binet, Michel (2013a.), *Microanálise etnográfica de interações conversacionais: atendimentos em serviços de acção social*, Dissertação de Doutoramento em Antropologia, Lisboa, FCSH-UNL.
- Binet, Michel Gustave Joseph (2013b), “Análise da conversação etnometodológica e investigação em serviço social: preliminares teórico-metodológicos”, *Intervenção Social*, (41), pp. 71-91.
- Binet, M. & I. (de) Sousa (2011), “Coparticipação e novos desenhos investigativos em Serviço Social: Insider/Outsider Team Research”, *Intervenção Social*, (38), pp. 61-88.
- Black, B., T. P. Oles & L. Moore (1998), “The relationship between attitudes: Homophobia and sexism among social work students”, *Affilia*, (13), pp. 166-190, *apud* Osteen (2011: 432).
- Blin, J.-F. (1997), *Représentations, pratiques et identités professionnelles*, Paris, L’Harmattan, *apud* Santos (s.a.: 123).
- Bourdieu, Pierre (1972), *Esquisse d'une Theorie de la Pratique, Précédé de Trois Études*

- d'Éthnologie Kabyle, Genebra, Droz, *apud* Ortiz (1983).
- Bourdieu, Pierre (1993), *La misère du monde*, Paris, Ed. Du Seil, *apud* Máximo-Esteves (2008: 107).
- Bourdieu, Pierre & Jean-Claude Passeron, *A Reprodução: Elementos para uma Teoria do Sistema de Ensino*, Editorial Vega, Lisboa, s.a., *apud* Casanova (1995 b: 53).
- Branco, Francisco (1999), "Editorial", *Intervenção Social*, (19), pp. 5-6.
- Branco, Francisco (2009a), "A Profissão de assistente social em Portugal", *Revista Locus Soci@l*, Lisboa, CESSS, (3), pp. 61-89.
- Branco, Francisco (2009b), "Acção Social, Individuação e Cidadania. A construção do acompanhamento social no contexto do Estado Social activo", *Cidades, Comunidades e Territórios*, (17), pp. 81-91.
- Brown, Penelope & Stephen C. Levinson (2009 [1978]), *Politeness. Some universals in language use*, Cambridge, Cambridge University Press.
- Butler, Avril, Deirdre Ford & Claire Tregaskis (2007), "Who Do We Think We Are?: Self and Reflexivity Social Work Practice", *Qualitative Social Work*, (6), pp. 281-299.
- Campanini, Annamaria (2009), "Social Work in Italy. Problems and Perspectives", *Revista Locus Soci@l*, Lisboa, CESSS, (3), pp. 36-47.
- Campanini, Annamaria (2010), "The challenges of Social Work education in Europe", *Psychologica*, II, (52), pp. 687-700.
- Cardoso, Maria Júlia Faria (2012), *Acção Social nos Municípios portugueses – potencialidades e limitações*, Dissertação de Doutoramento em Serviço Social, Lisboa, ISCTE-IUL.
- Carr, E. Summerson (2011), "Qualifying the Qualitative Social Work Interview: A Linguistic Anthropological Approach", *Qualitative Social Work*, 10, (1), pp. 123-143.
- Casanova, José Luís (1995 a), "A "Teoria da Prática" – uma prática menos teorizada?", *Sociologia – Problemas e Práticas*, (17), pp. 61-73.
- Casanova, José Luís (1995 b), "Uma avaliação conceptual do *habitus*", *Sociologia – Problemas e Práticas*, (18), pp. 45-68.
- Casanova, José Luís (2004), *Naturezas Sociais*, Oeiras, Celta Editora.
- Castells, Manuel (2003), "O Poder da Identidade", em *A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, Vol. II.
- Costa, António Firmino da (2008 [1999]), *Sociedade de Bairro. Dinâmicas Sociais da Identidade Cultural*, Lisboa, Celta Editora.
- Chu, William C.K., Ming-sum Tsui e Miu-chung Yan (2009), "Social work as a moral and political practice", *International Social Work*, 52, (3), pp. 287-298.
- Dagnino, Evelina (org.) (1994), *Anos 90. Política e Sociedade no Brasil*, S. Paulo, Editora Brasiliense.
- Dominelli, Lena e Simon Hackett (2012), "Social Work Responses to the Challenges for Practice in the 21st Century", *International Social Work*, 55, (4), pp. 449-453.
- Drew, P. & J. Heritage (1992), *Talk at work: Interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University Press, *apud* Monteiro (2011: 5-6).
- Faleiros, Vicente de Paula (1999 [1997]), *Estratégias em Serviço Social*, S. Paulo, Cortez Editora.

- Faleiros, Vicente de Paula (2011), “O que Serviço Social quer dizer”, *Serviço Social & Sociedade*, (108), pp. 748-761.
- Fargion, Silvia (2008), “Reflection on social work’s identity – international themes in Italian practitioners’ representation of social work”, *International Social Work*, (51), pp.206-219.
- Fernandes, Ernesto (2004), “Por uma Carta Ética da Intervenção Social”, *Intervenção Social*, (29), pp. 139-151.
- Ferreira, Aida (2002), “Identidade Profissional, sua construção na modernidade tardia”, em *Serviço Social: Unidade na Diversidade – Encontro com a Identidade Profissional*, Actas do I Congresso Nacional de Serviço Social, Aveiro, APSS.
- Folgheraiter, Fabio & Maria Luisa Raineri (2012), “A critical analysis of the social work definition according to the relational paradigm”, *International Social Work*, (55), pp. 473-487.
- Fook, Jan (2002), “Theorizing from Practice: Towards an Inclusive Approach for Social Work Research”, *Qualitative Social Work*, 1, (1), pp. 79-95.
- Fook, Jan (2003a), “On the Problem of Difference...: A Response to Deborah Padgett's Review of Ian Shaw's and Nick Gould's Qualitative Research in Social Work”, *Qualitative Social Work*, 2, (3), pp. 359-363.
- Fook, Jan (2003b), “Critical Social Work: The Current Issues”, *Qualitative Social Work*, 2, (2), pp. 123-130.
- Fraser, Nancy (2009), “Reenquadrando a Justiça em um Mundo Globalizado”, *Lua Nova*, (77), pp. 11-39.
- Gago, Paulo Cortes (2002), “Questões de transcrição em Análise da Conversa”, *Veredas*, (Online), 6 (2), pp.89-113. Disponível em: <http://www.ufjf.br/revistaveredas/files/2009/12/cap051.pdf>.
- Gal, John & Idit Weiss-Gal (ed.) (2013), *Social Workers Affecting Social Policy: An International Perspective*, University of Bristol, The Policy Press.
- Garfinkel, Harold (1967), *Studies in Ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall, *apud* Taylor & White (2000: 40).
- Giuliani, F. (2006), “La procédure de l’entretien individualisé dans le travail d’accompagnement: quand les usagers et intervenants sociaux ont à organiser l’expérience de situations sans qualité”, em I. ASTIER & I. DUVOUX (Eds.), *La Société Biographique: Une injonction à vivre dignement*, Paris, L’Harmattan, pp. 195-212, *apud* Branco (2009b : 85).
- Goffman, Erving (1967), *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*, New York, Doubleday.
- Goffman, Erving (1993 [1959]), *A Apresentação do Eu na Vida de Todos os Dias*, Lisboa, Relógio d’Água Editores.
- Granja, Berta Pereira (2008), *Assistente Social – Identidade e Saber*, Dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto, Universidade do Porto.
- Granja, Berta Pereira (2011), “A Competência Reflexiva Processual em Serviço Social na Ação Profissional Junto às Populações”, *Cadernos de Pesquisa*, 41, (143), pp. 428-453.
- Grice, H. P. (1975), “Logic and Conversation”, em Cole, Peter & Jerry L. Morgan (Eds), *Syntax and Semantics*, Volume 3, Speech Acts, pp. 41-58.

- Hall, Nigel (2009), “News and Views... from IFSW”, *International Social Work*, 52, (6), pp. 848-851.
- Hare, Isadora (2004), “Defining Social Work for the 21st Century: The International Federation of Social Workers' Revised Definition of Social Work”, *International Social Work*, 47, (3), pp. 407-424.
- Heritage, John & Max. Atkinson (1984), “Introduction”, em J. Maxwell Atkinson & John Heritage, *Structures of Social Action*, Cambridge: Cambridge University Press, *apud* Silva, Andrade & Ostermann (2009: 4).
- Hofstede, Geert (1984), *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*, Londres, Sage, *apud* Casanova (2004: 208).
- Hübner, Lena (2014), “Constructing relations in social work: client, customer and service user? The application and relevance of the term user in social work discourse”, *Nordic Social Work Research*, 4, (2), pp. 87-98.
- Hutchby, L. & R. Wooffitt (2001), *Conversation Analysis*, Cambridge, Polity Press, *apud* Ostermann (2012: 33).
- Iamamoto, Marilda V. (1998), *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional*, S. Paulo, Cortez Editora.
- Iamamoto, Marilda V. (2006), “As Dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social Contemporâneo”, em Ana Elisabete Mota *et al* (Orgs), *Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional*, (Online), Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social & Organização Pan-Americana da Saúde. Disponível em: http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/sumario.htm.
- Iamamoto, Marilda Villela (2012), “Projeto Profissional, espaços ocupacionais e trabalho do(a) Assistente Social na atualidade”, em Conselho Federal de Serviço Social – CFESS, *Atribuições Privativas do/a Assistente Social em Questão*, (Online), pp. 33-74. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/atribuicoes2012-completo.pdf>
- IASSW, ICSW & IFSW (2012), “The Global Agenda for Social Work and Social Development. Commitment to Action”, (Online), [Consult. 30 Mar. 2013]. Disponível em http://www.iasw-aiets.org/uploads/file/20121025_GA_E_8Mar.pdf.
- IFSW (1959), “Report of the international studygroup on the functions and working methods of the personnel social worker”, [Em linha], [Consult. 20 Out. 2013]. Disponível em http://cdn.ifsw.org/assets/ifsw_34833-6.pdf
- IFSW (2006), 50 Years of International Social Work. The International Federation of Social Workers celebrates its Golden Jubilee!, [Em linha], [Consult. 27 Abr. 2014]. Disponível em http://cediasbibli.org/opac/doc_num.php?explnum_id=1025.
- IFSW European Region E. V. (2010), *Standards in Social Work Practice Meeting Human Rights*, (Online), [Consult. 7 Mar. 2013]. Disponível em http://cdn.ifsw.org/assets/Standards_meeting_Human_Rights- Final_Report_.pdf
- Jefferson, G. (2004), “Glossary of transcript symbols with an introduction”, em G. H. Lerner (ed.), *Conversation Analysis. Studies from the first generation*, Amsterdam, John Benjamin, pp. 13-31.

- Jones, David N. e Rory Truell (2012), “The Global Agenda for Social Work and Social Development: A place to link together and be effective in a globalized world”, *International Social Work*, 55, (4), pp. 454-472.
- Kavle, S. (1996), *Interviews: an introduction to qualitative research interviewings*, Thousand Oaks, Sage Pub., *apud* Savoie-Zajc (2003: 285).
- Laperrière, Anne (2003), “A observação directa”, em *Investigação Social. Da Problemática à colheita de dados*, Benoît Gauthier (dir.), Loures, Lusociência.
- Lister, R. (2007), “Social justice: meanings and politics”, *Benefits*, (Online), 15 (2), pp. 113-125. Disponível em: <https://dspace.lboro.ac.uk/dspace/bitstream/2134/3004/1/benefitsj.pdf>.
- Loder, Letícia L., Paola G. Salimen & Marden Müller (2008), “Noções fundamentais: sequencialidade, adjacência e preferência” em Letícia L. Loder & Neiva M. Jung, *Fala-Em-Interação Social: Introdução à Análise da Conversa Etnometodológica*. Campinas, Mercado de Letras, *apud* Silva, Andrade & Ostermann (2009: 6-7).
- Lovelock, R., K. Lyons & J. Powell (eds) (2004), *Reflecting on Social Work: Discipline and Profession*. Aldershot, Ashgate, *apud* Stein (2005).
- Manoukian, F. Olivetti (2007), (entrevista), em Camarlinghi, R., d’Angella F. (Ed.), “Lavorare alla luce dell’esperienza. Come si costruisce la competenza professionale dell’operatore sociale”, *Animazione Sociale*, 12, *apud* SICORA (2012: 49).
- Marconi, Maria de Andrade & Eva Maria Lakatos (2006), *Metodologia Científica*. S. Paulo, Editora Atlas.
- Martinelli, Maria Lúcia (2006), “Reflexões Sobre o Serviço Social e o Projeto Ético-Político Profissional”, *Revista Emancipação*, 6, (1), pp. 9-23.
- Martins, Alcina (1999), “Serviço Social e Investigação”, em Negreiros, Maria Augusta Geraldês *et al*, *Serviço Social, Profissão & Identidade. Que Trajectória?*, Lisboa & S. Paulo, Veras Editora, pp. 45-65.
- Martins, Alcina (2002), “Serviço Social Crítico em Tempos de Ditadura”, comunicação apresentada no I Congresso Nacional de Serviço Social, realizado pela APSS, em Aveiro, dias 23 e 24 de Maio de 2002.
- Martins, Alcina (2008), “Investigação em Serviço Social no Portugal Contemporâneo. Paradoxos e Desafios”, *Locus SOCI@L*, (1), pp. 32-47.
- Máximo-Esteves, Lídia (2008), *Visão panorâmica da Investigação-Ação*, Porto, Porto Editora.
- McDonald, C. (2006), *Challenging Social Work: The Context of Practice*. Basingstoke, Palgrave Macmillan, *apud* McLaughlin (2009: 1101).
- McDonough, Josefina Figueira (1999), “Prática Política: a face negligenciada da intervenção em Serviço Social”, em Negreiros, Maria Augusta Geraldês *et al*, *Serviço Social, Profissão & Identidade. Que Trajectória?*, Lisboa & S. Paulo, Veras Editora, pp. 13-44.
- McNutt, John (2011), “Is Social Work Advocacy Worth the Cost? Issues and Barriers to an Economic Analysis of Social Work Political Practice”, *Research on Social Work Practice*, 21, (4), pp. 397-403.
- McLaughlin, Hugh (2009), “What’s in a Name: ‘Client’, ‘Patient’, ‘Customer’, ‘Consumer’, ‘Expert

- by Experience’, ‘Service User’ – What’s Next?’, *British Journal of Social Work*, (39), pp. 1101-1117.
- Monteiro, David (2011), *A organização sequencial de interações informais institucionalmente enquadradas. O caso do Atendimento de Acção Social*. Dissertação de Mestrado em Ciências da Linguagem, Lisboa, FCSH-UNL.
- Morin, E. (1999), *La tête bien faite*, Paris, Seuil, *apud* Granja (2008: 80).
- Negreiros, Maria Augusta Geraldês (1999), “Qualificação Académica e Profissionalização do Serviço Social – o caso português”, em Negreiros, Maria Augusta Geraldês *et al*, *Serviço Social, Profissão & Identidade. Que Trajectória?*, Lisboa & S. Paulo, Veras Editora, p. 13-44.
- Netto, José Paulo (2006), “A construção do projeto ético-político do Serviço Social”, em Ana Elisabete Mota *et al* (Orgs), *Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional*, (Online), Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social & Organização Pan-Americana da Saúde. Disponível em http://www.fnepas.org.br/pdf/servico_social_saude/sumario.htm.
- Netto, José Paulo (1992), *Capitalismo monopolista e Serviço Social*, São Paulo, Cortez.
- Nunes, João Arriscado (1993), “Erving Goffman, a Análise de Quadros e a Sociologia da Vida Quotidiana”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (37), pp. 33-49.
- Olive, James L. (2014), “Reflecting on the Tensions Between Emic and Etic Perspectives in Life History Research: Lessons Learned”, *Forum: Qualitative Social Research*, (Online), 15, (2). Disponível em <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/2072/3657>.
- ONU (1948), “Declaração Universal dos Direitos Humanos” (Online), [Consult. 27 Set. 2014]. Disponível em <http://www.unric.org/pt/informacao-sobre-a-onu/direitos-humanos/14>
- ONU (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social. Manual Para Escolas e Profissionais de Serviço Social*, Lisboa, ISSScoop.
- Ortiz, Renato (Org.) (1983), *Pierre Bourdieu: Sociologia*, S. Paulo, Ática.
- Osteen, Philip J. (2011), “Motivations, Values, and Conflict Resolution: Students’ Integration of Personal and Professional Identities”, *Journal of Social Work Education*, 47, (3), pp. 423-444.
- Ostermann, Ana Cristina (2008), “Análise da Conversa (Aplicada) como uma abordagem para o estudo de linguagem e gênero: O caso dos atendimentos a mulheres em situação de violência no Brasil”, *Athenea Digital*, (Online), (14), pp. 245-266. Disponível em: <http://www.raco.cat/index.php/Athenea/article/view/120297/164310>.
- Ostermann, Ana Cristina (2012), “Análise da Conversa: o estudo da fala-em-interação”, em A. C. Ostermann & S. N. Meneghel (eds.), *Humanização Gênero Poder: Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a atenção à saúde*, Campinas, SP / Rio de Janeiro, Mercado de Letras / Fiocruz, pp.33-43.
- Padgett, D. (2008), *Qualitative Methods in Social Work: Challenges and Rewards*, Thousand Oaks, CA: SAGE, *apud* Carr (2011: 137).
- Pais, José Machado (1993), “Nas Rotas do Quotidiano”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (37), pp. 105-115.
- Pais, José Machado (2002), *Sociologia da Vida quotidiana. Teorias, métodos e estudos de caso*,

Lisboa, ICS.

- Passarinho, Isabel (2012), *As formigas e os carreiros. Uma abordagem de inspiração biográfica aos percursos de aprendizagem e à construção identitária de Assistentes Sociais*, Dissertação de Doutoramento em Educação – Especialidade em Formação de Adultos, Lisboa, Universidade de Lisboa, Instituto de Educação.
- Payne, Malcolm (1996), *What is Professional Social Work?*, Londres, Venture Press.
- Payne, Malcolm (2001), “Knowledge Bases and Knowledge Biases in Social Work”, *Journal of Social Work*, 1, (2), pp. 133-136.
- Payne, Malcolm (2002), “The Politics of Systems Theory within Social Work”, *Journal of Social Work*, 2, (3), pp. 269-292.
- Pinto, José Madureira (1991), “Considerações Sobre a Produção Social de Identidade”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (32), pp. 217-231.
- Possenti, Sirio & Maria Cecília Pérez de Souza-e-Silva (Org.) (2008), *Cenas da enunciação*, São Paulo, Parábola, *apud* Faleiros (2011: 749).
- Pugh, R. (1996), *Language and Social Work*, London, Chapman and Hall Publishing, *apud* McLaughlin (2009: 1114).
- Raichelis, Raquel (2010), “Intervenção profissional do assistente social e as condições de trabalho no SUAS”, *Serviço Social & Sociedade*, (104), p. 750-772.
- Raichelis, Raquel (2011), “O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos”, *Serviço Social & Sociedade*, (107), p. 420-437.
- Ramos, Altina (2005), *Crianças, tecnologias e aprendizagem: contributo para uma teoria substantiva*, Dissertação de Doutoramento em Estudos da Criança, Braga, Universidade do Minho – Instituto de Estudos da Criança.
- Ramsay, Richard F. (2003), “Transforming the Working Definition of Social Work into the 21st Century”, *Research on Social Work Practice*, (13), pp. 324-338.
- Rego, Raquel (2004), “Enquadramento jurídico e participação social”, em João Freire (Org.), *Associações profissionais em Portugal*, Oeiras, Celta Editora, pp. 187-224.
- Rodrigues, Adriano Duarte (2013), “A interação verbal. Questões Transversais”, *Revista de Epistemologias da Comunicação*, 1, (1), pp. 14-26.
- Rodrigues, Maria de Lurdes (2006), “As profissões e a democracia”, *Pro-Posições*, 17, 1, (49), pp. 269-280.
- Rodrigues, Maria de Lurdes (2012), *Profissões: lições e ensaios*, Coimbra, Edições Almedina.
- Rodrigues, Maria de Lurdes & Helena Carvalho (2004), “Entre o Público e o Privado: associativismo profissional em Portugal”, em João Freire (Org.), *Associações profissionais em Portugal*, Oeiras, Celta Editora, pp. 257-298.
- SANTOS, Clara Cruz (s.a.), *Rostos de uma Profissão: as Identidades Profissionais de Serviço Social em Portugal. Múltiplos Olhares, Múltiplas Incertezas*, (Online). Disponível em: http://www.academia.edu/1920145/Rostos_de_uma_profissao_Identidades_Profissionais_do_Serviço_Social
- Savoie-Zajc, Lorraine (2003), “A entrevista semidirigida”, em Benoît Gauthier (dir.), *Investigação*

- Social. Da Problemática à colheita de dados*, Loures: Lusociência.
- Shamai, Michal & Amnon Boehm (2001), “Politically oriented social work intervention”, *International Social Work*, 44, (3), pp. 343-360.
- Sicora, Alessandro (2012), “Práctica Reflexiva y Profesiones de Ayuda”, *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, (Online), (19), pp. 45-58. Disponível em: http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/26719/1/Alternativas_19_03.pdf.
- Silva, Ana Maria Costa e (2003), *Formação, Percursos e Identidades*, Coimbra, Quarteto Editora.
- Silva, Ana Maria Costa e (2005), *Formação e Construção de Identidade(s). Um Estudo de Caso centrado numa Equipa Multidisciplinar*, Dissertação de Doutoramento em Educação, na Área de Especialização de Desenvolvimento Curricular, Braga, Universidade do Minho – Instituto de Educação e Psicologia.
- Silva, Caroline Rodrigues, Daniela Negraes P. Andrade & Ana Cristina Ostermann (2009), “Análise da Conversa: uma breve introdução”, *ReVEL*, 7, (13), (Online), Disponível em: http://www.revel.inf.br/files/artigos/revel_13_analise_da_conversa.pdf.
- Silva, Matilde (1999), “Ordem dos Assistentes Sociais. Aspectos jurídicos”, *Intervenção Social*, (19), pp. 55-60.
- Silverman, D. (1993), *Interpreting Qualitative Data*, London, Sage *apud* Suoninen & Jokinen, 2005: 470.
- Silverman, D. (2000), “Analysing talk and text”, em N. K. Denzin e Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research*, Thousand Oaks, CA: Sage, *apud* Ramos (2005: 142).
- Soulet, Marc-Henry (2007), “O Trabalho Social Paliativo: Entre redução de riscos e integração relativa”, *Cidades - Comunidades e Territórios*, (15), pp. 11-27.
- Stein, Mike (2005), “Book Review: Reflecting on Social Work: Discipline and Profession [R. Lovelock, K. Lyons and J. Powell (eds)]”, *Journal of Social Work*, (5), pp. 364-366.
- Suoninen, Eero & Arja Jokinen (2005), “Persuasion in Social Work Interviewing”, *Qualitative Social Work*, (4), 469-487.
- Taylor, Carolyn & Susan White (2000), *Practising reflexivity in health and welfare: making knowledge*, Buckingham & Philadelphia, Open University Press.
- Van den Hoven, Rudy (2002), “O Trabalho Social Comunitário”, em *Serviço Social: Unidade na Diversidade – Encontro com a Identidade Profissional*, Actas do I Congresso Nacional de Serviço Social, Aveiro, APSS.
- Weber, Max (1995), textos transcritos em Manuel Braga da Cruz, *Teorias Sociológicas. Os Fundadores e os Clássicos (Antologia de Textos)*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, *apud* Casanova (2014: 97)
- Welbourne, Penelope (2009), “Social Work: the idea of a profession and the professional project”, *Locus SOCI@L*, (3), pp. 19-35.
- Witkin, Stanley L. (2007), “Relational Poetry: Expressing Interweaving Realities”, *Qualitative Social Work*, 6, (4), 477-481.

ANEXOS

A. Guião de Entrevista a Assistentes Sociais

Apresentação:

Programa de Doutoramento em Serviço Social – ISCTE

Tema da pesquisa: *Serviço Social e Democracia Local – Desafios do Quotidiano dos Assistentes Sociais*

Orientador: Prof. Doutor José Luís Casanova

A doutoranda compromete-se a guardar **total confidencialidade** relativamente à identificação dos respondentes.

Entrevista AS “X”:

- A. Em primeiro lugar, gostaria de lhe solicitar alguns dados de **caracterização geral:**
1. Idade _____
 2. Ano de conclusão da formação de base _____
 3. Escola de Formação _____
 4. Qualificação Académica: para além da formação de base (licenciatura) fez, ou está a fazer, mais algum(uns) curso(s) (Pós-Graduação, mestrado, ...)? _____
 5. Das duas afirmações seguintes, diga qual representa melhor aquilo em que você acredita:
 - a. É certo que as pessoas são diferentes umas das outras. Mas é sempre possível diminuir as desigualdades sociais entre elas.
Ou:
 - b. É certo que as pessoas são diferentes umas das outras e as desigualdades sociais entre elas são inevitáveis.
 6. Das duas afirmações seguintes, diga qual representa melhor aquilo em que você acredita:
 - a. A nossa posição na sociedade depende sobretudo de termos objectivos na vida e de nos esforçarmos por os atingir.
Ou:
 - b. Por mais que façamos, a nossa posição na sociedade depende sobretudo de coisas que não podemos controlar.
 7. Tem/teve alguma ligação à formação de AS (enquadramento de estágios curriculares, docência)?
 8. Em relação ao seu pai, diga-me, por favor:

a. Qual o grau de escolaridade completo

- a. NSLE, ou SLE mas não completou 4 anos de escolaridade
- b. 4 anos
- c. 6 anos
- d. 9 anos
- e. secundário
- f. superior

b. Qual a profissão principal do seu pai (actual, ou a última no caso de não estar a trabalhar)
..... Cód. CPP

c. Qual a situação nessa profissão:

- | | | | | |
|------------------------------------|--------------------------|--|--------------------|--------------------------|
| a. Patrão | <input type="checkbox"/> | | < 10 Trabalhadores | <input type="checkbox"/> |
| | | | ≥ 10 Trabalhadores | <input type="checkbox"/> |
| b. Trabalhador por conta de outrem | <input type="checkbox"/> | | | |
| c. Trabalhador por conta própria | <input type="checkbox"/> | | | |

B. Motivação, Grau de satisfação e Aspirações Profissionais

- 9. O que a motivou inicialmente a tirar o curso?
- 10. Como foi o seu percurso profissional? Como o classifica? O que considera mais significativo?
- 11. Está satisfeita com o seu trabalho?
 - a. Se **sim**, o que lhe dá mais satisfação?
 - b. Se **não**: O que lhe daria satisfação?
- 12. O que a faz continuar na profissão?
- 13. O que a levaria a abandonar a profissão?
- 14. Quais as suas aspirações profissionais?

C. Suporte e desenvolvimento profissional

- 15. Há alguma coisa que a ajudasse a fazer melhor o seu trabalho?
- 16. Como lida com as situações mais difíceis ou complexas? Quem a ajuda nessas situações?

17. Participa em reuniões de AS para discussão de casos (intervisão)?

a. Se **sim**:

- a. Interna / externa
- b. Com que frequência
- c. Como avalia os resultados

b. Se **não**:

- d. Sente necessidade?
- e. Já tentou desencadear algum processo nesse sentido?

18. Teve acesso a Acções de Formação nos últimos 2 anos? Se **sim**:

- a. Interna / externa
- b. Procedimentos / problemáticas específicas / serviço social
- c. Como classifica a importância dessa formação?

19. Já alguma vez escreveu sobre o seu trabalho (artigo, ...) ou participou em Congressos, ...? Se **sim**: Quantas vezes? Onde? Com quê?

20. Como classifica as oportunidades de desenvolvimento profissional ao longo da sua carreira?

D. Identidade Profissional, Valores e Projecto Profissional

21. Como se apresenta/identifica profissionalmente (AS, TSSS, ...)?

22. O que é que a profissão **deve ser**?

23. O que é que a profissão **não** deve ser?

24. E o que **poderá ser**?

25. Que potencialidades identifica no exercício profissional dos Assistentes Sociais?

26. É assistente social... como se vê, nessa pele? O que é, para si, ser AS / TSSS?

27. Como descreve os valores do Serviço Social, enquanto profissão?

28. Tendo em conta valores como a justiça social, os direitos humanos, a liberdade e autonomia, a igualdade e não discriminação, e a responsabilidade colectiva, qual/quais os que valoriza / privilegia mais na sua prática quotidiana?

29. Quais os valores que considera ter mais dificuldade em salvaguardar na prática profissional?

30. Costuma deparar-se com dilemas éticos na sua prática profissional? Se sim, exemplo.

31. O que acha da definição de Serviço Social?

32. E do Projecto Ético-político do Serviço Social?

33. Pertence a alguma organização representativa de AS?

E. Formação e relação entre a academia e o corpo profissional

34. Como se faz um Assistente Social? O que **é, o que tem sido**, a formação em Serviço Social?
35. O que **deverá ser** a formação em Serviço Social?
36. O que **não deve ser**?
37. Como classifica a formação inicial que recebeu?
38. Que balanço faz entre a formação recebida, as competências desenvolvidas e as competências requeridas no exercício profissional?
39. Que estratégias utiliza para se manter actualizada?
40. Como classifica a relação entre academia / corpo profissional e corpo profissional / academia?

F. A prática profissional

41. No que diz respeito ao atendimento social, qual a proporção média entre atendimentos de primeira vez e acompanhamento de situações?
42. Sente-se bem a fazer atendimento?
43. Utiliza alguma metodologia(s) específica(s)? Se **sim**, qual(ais)?
44. A instituição / serviço define parâmetros de duração média dos atendimentos? **Se sim**:
 - a. Qual é essa duração?
 - b. O que acha dessa definição?
45. Como classifica a relação que estabelece com as pessoas que atende?
46. Que termo utiliza para designar essas pessoas?
47. Relativamente aos procedimentos (registos, ...):
 - a. Em termos de tempo despendido, qual o seu peso relativamente ao tempo para a intervenção social? Já alguma vez mediu (diário, ...)?
 - b. Como avalia a adequação desses procedimentos?
 - c. Levantam constrangimentos? **Se sim**, de que tipo?
48. Como classifica o local onde faz atendimento (conforto, garantia de privacidade, ...)?
49. Qual o seu nível de autonomia profissional?
50. Quais são as suas oportunidades de influenciar as decisões na sua instituição / serviço?

51. Caracterizando o seu posto de trabalho, quais as dimensões presentes e em que proporção
 - a. Cuidados remediativos / paliativos
 - b. Prevenção
 - c. Gestão
 - d. Outras
52. Quais as maiores dificuldades ou constrangimentos com que se depara no exercício das suas funções?

G. Sugestões e comentários

53. Que sugestões faria para o desenvolvimento da profissão?
54. Para encerrarmos esta parte da entrevista, alguma observação ou comentário final que gostasse de fazer?

H. Projecto ACASS

55. O que foi para si, colaborar no Projecto ACASS?
56. O que espera em retorno?
57. Para terminar, gostaria de lhe solicitar um comentário relativamente a um pequeno trecho de transcrição de um atendimento que provavelmente vai reconhecer...
58. Finalmente, e depois desta experiência de leitura e reflexão sobre um pequeno trecho de transcrição de um atendimento feito por si, quais as suas expectativas? O que espera em retorno?

Muito grata pela colaboração.

B. Grelhas de Análise

Quadro B.1. – Representações do PESS (entrevistas): Dimensões analíticas

Dimensões (adaptado Netto, 2006)	Sub-Dimensões	Pergunta – Guião da Entrevista
Imagem ideal da profissão	1. Como os profissionais vêem a profissão	<p>22. O que é que a profissão deve ser?</p> <p>23. O que é que a profissão não deve ser?</p> <p>24. E o que poderá ser?</p> <p>25. Que potencialidades identifica no exercício profissional dos Assistentes Sociais?</p> <p>32. [O que acha] do Projecto ético-político do Serviço Social?</p> <p>53. Que sugestões faria para o desenvolvimento da profissão?</p>
	2. Como os profissionais se vêem na profissão	<p>9. O que a motivou inicialmente a tirar o curso?</p> <p>10. Como foi o seu percurso profissional? Como o classifica? O que considera mais significativo?</p> <p>11. Está satisfeita com o seu trabalho?</p> <p style="padding-left: 20px;">a. Se sim, o que lhe dá mais satisfação?</p> <p style="padding-left: 20px;">b. Se não: O que lhe daria satisfação?</p> <p>12. O que a faz continuar na profissão?</p> <p>13. O que a levaria a abandonar a profissão?</p> <p>14. Quais as suas aspirações profissionais?</p> <p>20. Como classifica as oportunidades de desenvolvimento profissional ao longo da sua carreira?</p> <p>21. Como se apresenta/identifica profissionalmente (AS, TSSS, ...)?</p> <p>26. É assistente social... como se vê, nessa pele? O que é, para si, ser AS?</p> <p>33. Pertence a alguma organização representativa de AS?</p>

Dimensões (adaptado Netto, 2006)	Sub-Dimensões	Pergunta – Guião da Entrevista
		<p>42. Sente-se bem a fazer atendimento?</p> <p>52. Quais as maiores dificuldades ou constrangimentos com que se depara no exercício das suas funções?</p>
Valores	3. Valores do Serviço Social identificados / descritos	27. Como descreve os valores do Serviço Social, enquanto profissão?
	4. Valores privilegiados na prática quotidiana	28. Tendo em conta valores como a justiça social, os direitos humanos, a liberdade e autonomia, a igualdade e não discriminação, a responsabilidade colectiva, quais os que valoriza / privilegia mais na sua prática quotidiana?
	5. Valores de difícil salvaguarda na prática quotidiana	29. Quais os valores que considera ter mais dificuldade em salvaguardar na prática profissional?
	6. Dilemas éticos identificados	30. Costuma deparar-se com dilemas éticos na sua prática profissional? Se sim, exemplo.
	7. Visão do <i>Outro</i>	<p>45. Como classifica a relação com as pessoas que atende?</p> <p>46. Que termo utiliza para as designar?</p> <p>48. Como classifica o local onde faz atendimento (conforto, garantia de privacidade, ...)?</p>
Função social e objetivos	8. Conhecimento e percepção da definição de Serviço Social	31. O que acha da definição de Serviço Social?

Dimensões (adaptado Netto, 2006)	Sub-Dimensões	Pergunta – Guião da Entrevista
Conhecimentos teóricos e saberes interventivos	9. Percepção e assumpção do direito/dever de actualização e aprofundamento permanente de conhecimentos	<p>4. Para além da formação de base fez, ou está a fazer, mais algum curso (Pós-Graduação, mestrado, ...)?</p> <p>18. Teve acesso a Acções de Formação nos últimos 2 anos? Se sim:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Interna / externa b. Procedimentos / problemáticas específicas / serviço social c. Como classifica a importância dessa formação? <p>39. Que estratégias utiliza para se manter actualizada?</p>
	10. Vivência de corpo profissional na partilha de conhecimentos e de experiências	<p>16. Como lida com as situações mais difíceis ou complexas? Quem a ajuda nessas situações?</p> <p>17. Participa em reuniões de AS para discussão de casos (intervisão)?</p> <p>17.1. Se sim:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Interna / externa b. Com que frequência c. Como avalia os resultados <p>17.2. Se não: sente necessidade? Já tentou desencadear algum processo nesse sentido?</p>
	11. Percepção e assumpção do direito/dever de contribuir para a produção de conhecimento e a difusão de práticas profissionais	<p>19. Já alguma vez escreveu sobre o seu trabalho (artigo, ...) ou participou em Congressos, ...?</p>

Dimensões (adaptado Netto, 2006)	Sub-Dimensões	Pergunta – Guião da Entrevista
	12. Apreciação da formação de base e relações com a academia	<p>7. Tem/teve alguma ligação à formação de AS (enquadramento de estágios curriculares, docência)?</p> <p>34. Como se faz um Assistente Social? O que é, o que tem sido, a formação em Serviço Social?</p> <p>35. O que deverá ser a formação em Serviço Social?</p> <p>36. O que não deve ser?</p> <p>37. Como classifica a formação inicial que recebeu?</p> <p>38. Que balanço faz entre a formação recebida, as competências desenvolvidas e as competências requeridas no exercício profissional?</p> <p>40. Como classifica a relação entre academia / corpo profissional e corpo profissional / academia?</p>
Normas e práticas	13. Percepção e posicionamento face às normas institucionais	<p>44. A instituição / serviço define parâmetros de duração média dos atendimentos? Se sim,</p> <p>a. Qual é?</p> <p>b. O que acha dessa definição?</p>
	14. Rejeição / naturalização do procedimentalismo / finalismo metodológico	<p>47. Relativamente aos procedimentos (registos, ...):</p> <p>a. Em termos de tempo despendido, qual o seu peso relativamente ao tempo para a intervenção social? Já alguma vez mediu (diário, ...)?</p> <p>b. Como avalia a adequação desses procedimentos?</p> <p>c. Levantam constrangimentos? Se sim, de que tipo?</p>
	15. Percepção do nível de autonomia profissional	<p>49. Qual o seu nível de autonomia profissional?</p>
	16. Perspectiva relativamente à dimensão propositiva no agir profissional	<p>50. Quais são as suas oportunidades de influenciar as decisões na sua instituição / serviço?</p>

Quadro B.2. – Análise Geral: confronto práticas/discursos

Dimensões do PESS	Atendimentos	Entrevistas
<p>Valores (justiça social, direitos humanos e responsabilidade colectiva, liberdade e autonomia, igualdade e não-discriminação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Abertura dos atendimentos (acolhimento/ cortesia) - Condução da interacção (directividade) - Diagnóstico da situação - Definição da acção - Articulação de direitos 	<p>Perguntas:</p> <p>26. É assistente social... como se vê, nessa pele? O que é, para si, ser AS?</p> <p>27. Como descreve os valores do Serviço Social, enquanto profissão?</p> <p>28. Tendo em conta valores como a justiça social, os direitos humanos, a liberdade e autonomia, a igualdade e não discriminação, a responsabilidade colectiva, quais os que valoriza / privilegia mais na sua prática quotidiana?</p> <p>29. Quais os valores que considera ter mais dificuldade em salvaguardar na prática profissional?</p> <p>30. Costuma deparar-se com dilemas éticos na sua prática profissional? Se sim, exemplo.</p>
<p>Dimensão Política Compromisso com a construção de uma nova ordem social, assente na equidade e na justiça social, no desenvolvimento e na coesão social, no <i>empowerment</i> e na emancipação – consolidação da cidadania</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condução da interacção (foco) - Gestão de expectativas - Princípio da contrapartida - Restauração identitária e itinerários de inclusão 	<p>Perguntas:</p> <p>21. Como se apresenta/identifica profissionalmente (AS, TSSS)?</p> <p>22. O que é que a profissão deve ser?</p> <p>23. O que é que a profissão não deve ser?</p> <p>24. E o que poderá ser?</p> <p>25. Que potencialidades identifica no exercício profissional dos Assistentes Sociais?</p> <p>31. O que acha da definição de Serviço Social?</p> <p>32. [O que acha] do Projecto ético-político do Serviço Social?</p> <p>33. Pertence a alguma organização representativa de AS?</p> <p>53. Que sugestões para o desenvolvimento da profissão?</p>

Dimensões do PESS	Atendimentos	Entrevistas
<p>Dimensão técnico-científica Compromisso com:</p> <p>i) a qualidade – <i>abordagem compreensiva do Outro</i>, criação de um clima favorável à interação e a uma relação de confiança, manifestação de empatia, consciência dos próprios quadros de referência e vigilância permanente relativamente aos riscos do etnocentrismo;</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Actos profissionais e aspectos procedimentais – Relação de confiança – Avaliação do risco – Definição da acção (envolvimento do utente) – Articulação da intervenção 	<p>Perguntas:</p> <p>42. Sente-se bem a fazer atendimento?</p> <p>44. A instituição / serviço define parâmetros de duração média dos atendimentos? Se sim,</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Qual é? b. O que acha dessa definição? <p>45. Como classifica a relação com as pessoas que atende?</p> <p>46. Que termo utiliza para as designar?</p> <p>47. Relativamente aos procedimentos (registos, ...):</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Em termos de tempo despendido, qual o seu peso relativamente ao tempo para a intervenção social? Já alguma vez mediu? b. Como avalia a adequação desses procedimentos? c. Levantam constrangimentos? Se sim, de que tipo? <p>48. Como classifica o local onde faz atendimento (conforto, garantia de privacidade, ...)?</p>

Dimensões do PESS	Atendimentos	Entrevistas
<p>Dimensão técnico-científica Compromisso com:</p> <p>ii) a competência – actualização permanente de conhecimentos, acompanhamento histórico-conjuntural dos processos sociais e respectiva apreensão crítica, capacidade de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais, capacidade de envolver as pessoas e as estruturas, percepção da necessidade da investigação</p>		<p>Perguntas:</p> <p>18. Teve acesso a Acções de Formação nos últimos 2 anos? Se sim:</p> <ol style="list-style-type: none"> Interna / externa Procedimentos / problemáticas específicas / serviço social Como classifica a importância dessa formação? <p>19. Já alguma vez escreveu sobre o seu trabalho ou participou em Congressos?</p> <p>20. Como classifica as oportunidades de desenvolvimento profissional ao longo da sua carreira?</p> <p>34. Como se faz um Assistente Social? O que é, o que tem sido, a formação em Serviço Social?</p> <p>35. O que deverá ser a formação em Serviço Social?</p> <p>36. O que não deve ser?</p> <p>37. Como classifica a formação inicial que recebeu?</p> <p>38. Que balanço faz entre a formação recebida, as competências desenvolvidas e as competências requeridas no exercício profissional?</p> <p>39. Que estratégias utiliza para se manter actualizada?</p> <p>40. Como classifica a relação entre academia / corpo profissional e corpo profissional / academia?</p> <p>43. Utiliza alguma metodologia(s) específica(s)? Se sim, qual(ais)?</p> <p>49. Qual o seu nível de autonomia profissional?</p> <p>50. Quais são as suas oportunidades de influenciar as decisões na sua instituição / serviço?</p> <p>51. Caracterizando o seu posto de trabalho, quais as dimensões presentes e em que proporção</p> <ol style="list-style-type: none"> Cuidados remediativos / paliativos Prevenção Gestão Outras <p>52. Quais as maiores dificuldades ou constrangimentos com que se depara no exercício das suas funções?</p>

C. Convenções de Transcrição

Quadro C.1. – Tabela de Convenções de Transcrição Jeffersonianas

Símbolo ⁸⁹	Fenómeno
.	Entoação descendente
?	Entoação ascendente
,	Entoação contínua
: / :: / :::	Prolongamento do som (diferentes durações)
↑	Som mais agudo
↓	Som mais grave
-	Corte abrupto
<u>fala</u>	Ênfase
FAla	Volume mais alto
°fala°	Volume mais baixo
>fala<	Fala acelerada
<fala>	Fala desacelerada
(.)	Micro-pausa (igual ou inferior a dois décimos de segundo)
(2.5)	Pausa (em segundos e décimos de segundos)
eh	Pausa cheia
.h / .hh / .hhh	Inspiração (diferentes durações)
h / hh / hhh	Expiração (diferentes durações)
Th	Estalar de língua
=	Ausência de uma micro-pausa intraturno (entre duas palavras)
()	Segmento inaudível não transcrito
(fala)	Segmento pouco audível de transcrição duvidosa
(fala/fama)	Transcrições alternativas de um segmento pouco audível
((escreve))	Descrição de uma actividade não verbal
...=	Turnos contíguos (ausência de pausa interturnos)
mm	Sinal de retorno do ouvinte
[]	Falas sobrepostas (na transição de turnos)
[]	

Fonte: JEFFERSON (2004), adaptado por Binet (2013a)

Para além destes símbolos, foi ainda utilizado o sinal de chaveta em situações de corte na transcrição {...} ou de anonimização {instituição}/{localidade}.

⁸⁹ Monospaced⁹ Font: New Courier