

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

**A confidencialidade na prática profissional d@ assistente social: do
princípio à operacionalização**

Nádia Tatiana Sequeira de Almeida

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Serviço Social

Orientador(a):

Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
(IUL)

Setembro, 2017

Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

A confidencialidade na prática profissional d@ assistente social: do
princípio à operacionalização

Nádia Tatiana Sequeira de Almeida

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de

Mestre em Serviço Social

Orientador(a):

Doutora Maria Inês Amaro, Professora Auxiliar, ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa
(IUL)

Setembro, 2017

AGRADECIMENTOS

Este é um momento bastante importante, pois permite-me expressar o meu agradecimento a um conjunto de pessoas que estiveram presentes ao longo desta minha aventura que foi o Mestrado em Serviço Social e, em especial, o projeto de investigação traduzido na dissertação. Aqui ser-me-á possível imortalizar uma panóplia de sentimentos tais como o apoio, o amor, o carinho, a preocupação, a paciência, a ajuda, a repreensão, o esforço e a felicidade. Fiquem sabendo que tudo isto me proporcionou um crescimento não apenas ao nível pessoal como também profissional.

Mas, na minha opinião, mais importante do que expressar aquilo que sentimos através de palavras, devemos demonstrá-lo sempre que nos for possível por atos concretos. Não queiramos ter a experiência de querer dizer e não o ter a quem fazer. Não queiramos ser meros mortais que aguardam pacificamente pela morte. Não queiramos ser iguais a todas as outras pessoas escondendo quem na realidade somos. Não queiramos viver num mundo onde o amor é vencido pela ganância, pela luxúria, pela inveja, pela mentira e pelo ódio. Sejamos aquilo que queremos e se tal não for possível, que lutemos por aquilo em que acreditamos junto de todos aqueles que tornam a nossa ficção uma realidade possível.

Um muito obrigada, acompanhado por um forte abraço, à minha mãe, à minha irmã, aos meus avós maternos, ao meu companheiro, aos/às meus/minhas amigos/as, à professora Maria Inês Amaro, aos/às assistentes sociais que tive oportunidade de conhecer na concretização desta dissertação, às instituições que prontamente se disponibilizaram para colaborar e enriquecer esta investigação, a todos os docentes tanto da licenciatura como do mestrado em Serviço Social, ao ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa (IUL) e à Direção Geral do Ensino Superior (DGES).

RESUMO: A investigação que aqui se expõe assume como desígnio a compreensão da forma como os/as assistentes sociais gerem a informação que lhes é transmitida pelas pessoas em contexto de atendimento social, nomeadamente, quando se verifica a existência de um trabalho de articulação interpares, quer este seja numa dimensão interna como externa à instituição onde estes profissionais se inserem, o qual implica, inevitavelmente, a partilha de informação. Tal remete para a análise do conceito de confidencialidade, explanado no código de ética, passível de ser associado aos aspetos comunicacionais da relação profissional que se estabelece entre a pessoa e o/a assistente social. No que concerne à metodologia, esta é uma investigação qualitativa que utiliza como técnicas de recolha de dados a observação participante em cinco instituições, no período de uma semana em cada uma, e a entrevista semiestruturada a seis assistentes sociais. Pretendeu-se verificar os pontos convergentes e divergentes, quanto à temática em questão, entre o quotidiano profissional observado e o discurso proferido pelos/as assistentes sociais aquando da entrevista. Constatou-se que, apesar persistirem diferenças nos procedimentos institucionais e nas atuações dos/as assistentes sociais, a confidencialidade é um princípio que tem vindo a merecer atenção por parte destes dois elementos. Ainda assim, considera-se pertinente a procura pelo aprofundamento teórico deste conceito, principalmente, nos planos curriculares e a criação de espaços de reflexão e de suporte onde os profissionais tenham a oportunidade de expor livremente as suas dúvidas e obter respostas às mesmas tendo em vista a melhoria das suas práticas.

PALAVRAS-CHAVE: Código de ética, Confidencialidade, Deontologia, Moral, Relação de confiança, Serviço Social, Trabalho de articulação interpares.

ABSTRACT: This piece of research aims to understand how social workers deal with the information users share with them in face-to-face relations, particularly when inter professional work is at stake, both in an internal and external institutional level, which leads to practices of information-sharing. Such work recalls the analysis of the concept of confidentiality, explained at the Code of Ethics, which can be linked to the communicational dimensions of the professional relation established between the individual and the social worker. In terms of methodology, this research is a qualitative study developed using participative observations (five institutions, one week of observation in each) and semi-structured interviews with six social workers. The analysis focused on the comparison between the daily activities observation and the discourses presented regarding confidentiality. The main findings are that, though the differences between institutions and professionals, the issue of confidentiality is regarded as a principle worth paying attention to. Nonetheless, further theoretical deepening of the concept should be endeavoured, mainly, in training programmes and the creation of reflective communities of support in which professionals get the chance to expose doubts and get answers for practice betterment.

KEYWORDS: Code of ethic, Confidentiality, Deontology, Moral, Trust relationship, Social Work, Team Work.

ÍNDICE

	Pág.
Agradecimentos.....	i
Resumo.....	ii
Abstract	iii
Glossário de Siglas	vi
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Serviço Social, uma profissão com base em valores	3
1 – Ser uma profissão, breve compreensão do conceito.....	3
2 – Construção histórica da profissão de Serviço Social.....	4
3 – Evolução dos valores na prática do Serviço Social	8
Capítulo 2 – Da idealização do comportamento ético-moral à reflexividade prática da conduta dos/as assistentes sociais	11
1 – Ética, deontologia, moral e valores	11
2 – Princípio da confidencialidade: compreensão teórica do conceito numa articulação com a inserção dos/as assistentes sociais em equipas de trabalho	16
Capítulo 3 - Metodologia	25
Capítulo 4 – Análise e interpretação dos dados recolhidos.....	31
1 – Heterogeneidade dos procedimentos: um contínuo entre a cultura organizacional, o agir individual e a formação profissional.....	31
2 – Intersecção de valores na prática quotidiana dos/as assistentes sociais	36
3 – Confidencialidade: uma complexidade encoberta. Uma definição intercruzada com a partilha, com a confiança, com o consentimento e o respeito pela pessoa	37
4 – Gestão da informação perante a necessidade de um trabalho em articulação com os pares	47
Conclusão	55
Bibliografia	61
Fontes	68
Anexos	I

ÍNDICE DE QUADROS

	Pág.
Quadro 1. Comparação institucional de parâmetros simples	31
Quadro 2. Experiências formativas e profissionais	33

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Exemplo de Modelo de Um Só Caso	30
Figura 2. Diagrama de partilha de informação interprofissional	40
Figura 3. Interligação da lógica de atuação com a confiança no trabalho interpares	52

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

AMI | Assistência Médica Internacional

APSS | Associação dos Profissionais de Serviço Social

AS | Assistente Social

ASC | Animador Sociocultural

CESSS | Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia

CNPD | Comissão Nacional de Proteção de Dados

CPL | Casa Pia de Lisboa

DGES | Direção Geral do Ensino Superior

IASSW | International Association of Schools of Social Work

IFSW | International Federation of Social Workers

INST. | Instituição

ISCSPU | Instituto Superior das Ciências Sociais e Políticas Ultramarinas

ISCTE-IUL | Instituto Universitário de Lisboa

NS | Não Sabe

NT | Nota de terreno

PS | Psicólogo/a

SNS | Serviço Nacional de Saúde

SS | Serviço Social

INTRODUÇÃO

A presente dissertação, subordinada ao tema “a confidencialidade na prática profissional do assistente social: do princípio à operacionalização”, foi elaborada no âmbito do mestrado em Serviço Social no ISCTE-Instituto Universitário de Lisboa (IUL) sob a orientação da Professora Doutora Maria Inês Amaro. Através desta investigação pretende-se estudar a confidencialidade, os seus limites e seus desafios na prática profissional dos assistentes sociais, tendo em consideração, por um lado, a sua relação com os restantes valores e princípios explanados nos Códigos de Ética e, por outro lado, a inserção dos profissionais em equipas de trabalho.

O objetivo principal deste estudo é o de compreender de que modo os/as assistentes sociais gerem a informação partilhada pelo/s sujeito/s de atenção, aquando do processo de intervenção social, tendo em consideração a inserção destes profissionais em equipas de trabalho, quer estas sejam multidisciplinares, pluridisciplinares, interdisciplinares ou transdisciplinares. De um modo mais específico, pretende-se compreender qual a importância atribuída ao princípio da confidencialidade; perceber se o mesmo pode, em determinada situação, ser secundarizado; compreender de que forma os assistentes sociais operacionalizam o princípio da confidencialidade; descrever como é realizada a gestão da informação recolhida – quer seja numa dimensão escrita como oral – por parte dos assistentes sociais, em contexto interdisciplinar; observar se a intervenção é efetuada com base na confiança associada à informação e ao consentimento por parte do sujeito para a partilha de informações pessoais; e perceber se existe uma preocupação, por parte do sujeito de atenção, com a possível partilha da informação a seu respeito.

Considera-se que esta temática se afigura como pertinente, não apenas num nível pessoal como também social e académico, uma vez que:

- O Serviço Social enquanto profissão detém Códigos de Ética, desenvolvidos com o objetivo de orientar a prática profissional em quatro campos – relação com os utentes, com as instituições, com os colegas e com a própria profissão (APSS, 2014);

- Estando integrado no Código de Ética, o princípio da confidencialidade articula-se com restantes, o que pode provocar alguma complexidade de atuação profissional;

- É uma matéria bastante atual, continuando a merecer atenção por parte de um vasto público (estudantes, professores, investigadores e trabalhadores);

- Os vários profissionais inseridos no processo de intervenção de determinada situação-problema não detêm uma perspetiva semelhante face à partilha de informação relativamente ao sujeito de atenção o que pode conduzir à emergência de alguns conflitos, sobretudo partindo de uma lógica de atuação de trabalho em equipa.

No que concerne às opções metodológicas, é possível verificar que esta investigação detém uma natureza qualitativa, assumindo como premissa orientadora do pensamento a procura de compreensão da realidade, bem como a assimilação, descrição e delimitação das suas características. Para a fase de recolha de informação, foram utilizadas duas técnicas: entrevistas semiestruturadas e observação direta e participante. As entrevistas semiestruturadas, efetuadas aos/às assistentes sociais, têm como objetivo a partilha de conhecimentos, experiências, preocupações, incertezas, dilemas e boas práticas de atuação dos profissionais mencionados relativamente aos conceitos em análise (confidencialidade, ética, código de ética, princípios e valores, sujeito de atenção/utente, trabalho em equipa, gestão da informação, entre outros que possam ser pertinentes no ponto de vista dos próprios assistentes sociais). A observação direta consiste na possibilidade de a investigadora acompanhar o quotidiano dos/as assistentes sociais, nomeadamente ao nível dos atendimentos, das reuniões de equipa e dos sistemas onde são redigidas as informações relativas aos sujeitos de atenção.

A recolha de dados, tanto ao nível da entrevista semiestruturada como da observação direta, decorreu entre março e maio de 2017 nas seguintes instituições: Abraço, Assistência Médica Internacional (AMI), Cáritas Diocesanas de Lisboa, Casa Pia de Lisboa (CPL, I.P) e no Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios.

Posto isto, no que concerne à estrutura desta dissertação, constata-se quatro capítulos. Os dois primeiros (I e II) dizem respeito às questões teóricas nos quais são desenvolvidos os conceitos considerados como centrais, partindo da conceção de profissão e da construção histórica do Serviço Social, prosseguindo para a análise dos valores, ética e da deontologia e focalizando, numa parte final, na confidencialidade e a sua relação com o trabalho em equipa. O terceiro capítulo tem como objetivo expor o desenho de pesquisa, ou, como normalmente se designa, a metodologia da pesquisa – tipo de estudo, amostra e técnicas utilizadas –, tendo sido já avançadas algumas informações relativas a este ponto nesta introdução. Por último, o quarto capítulo diz respeito à análise e à interpretação dos resultados desta investigação.

CAPÍTULO 1 – SERVIÇO SOCIAL, UMA PROFISSÃO COM BASE EM VALORES

1. SER UMA PROFISSÃO, BREVE COMPREENSÃO DO CONCEITO

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o empowerment e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social (Federação Internacional de Serviço Social, 2014).

Considerou-se pertinente iniciar este primeiro capítulo partindo da transcrição da mais recente definição de Serviço Social aprovada em Melbourne, no ano de 2014, pela Assembleia Geral de dois sistemas importantes para a profissão: International Association of Schools of Social Work (IASSW) e International Federation of Social Workers (IFSW). Somente este excerto, pela abrangência de um conjunto diversificado de conceitos e de ideologias, tornava possível a redação de um trabalho académico marcado pela complexidade e pela profundidade temática e bibliográfica. Todavia, torna-se necessário estabelecer um trilha mental lógico em articulação com a temática desta dissertação – prática dos/as assistentes sociais, orientada por um conjunto de normas, valores e princípios, sendo um deles a confidencialidade outro o trabalho em equipa (interprofissionalismo). Neste sentido, o ponto de partida deverá, na perspetiva da discente, permitir aos/às leitores/as e à própria, compreender como se processou a construção identitária do Serviço Social. Isto implica, necessariamente, perceber, em primeiro lugar, quais as características necessárias para se considerar determinada área do saber como uma profissão e, depois disto, elencar as especificidades desta profissão que é o Serviço Social.

Quando se utiliza o termo profissão remete-se para uma atividade praticada periodicamente, marcada por modelos de organização e de controlo do trabalho, baseada em conhecimentos teóricos e empíricos adquiridos através de uma formação e que, de forma coletiva, desenvolve um corpo de valores, que consideram ser pertinentes e adequados à realidade social, que visam regular a prática profissional dos seus membros (Rodrigues, 2012). Esta ocupação, enquanto desempenho de papéis sociais e funcionais específicos, implica uma educação de nível superior que reconheça aos indivíduos uma capacidade de exercício face àquilo a que se candidata, nomeadamente por parte da entidade reguladora e protetora – o Estado. Esta aprendizagem, transmitida aos futuros profissionais, abrange uma panóplia de conhecimentos teóricos e habilidades práticas, sobretudo no que concerne à projeção do comportamento, isto é, àquilo que é expectável relativamente à conduta dos indivíduos (Banks, 2004; Robertis, 2011).

Nesta lógica, cada profissão é um sistema, com uma certa autonomia, que contempla uma cultura personalizada pautada por um conjunto de regras reconhecidas e aceites pelos membros que a

constituem. Todavia, o reconhecimento profissional não passa somente pelos próprios elementos (individual, corporativo), através dos já mencionados cursos científicos especializados, como também por uma dimensão pública no sentido de construção social. Tal proporciona o desenvolvimento daquilo que se designa como identidade profissional (Carvalho *et.al*, 2011). Deste modo, a identidade profissional é construída de forma conjunta pelos trabalhadores enquanto corpo profissional, pelos indivíduos enquanto elementos singulares e, ainda, pelos membros da sociedade, que criam e desenvolvem uma imagem relativa a determinada profissão.

Isto indica que essa identidade possui como característica, logo à partida, a mutabilidade na medida em que, inserida num determinado contexto (social, económico, político), vai adaptando os seus objetivos, os seus métodos, as suas técnicas e o seu campo de atuação às necessidades reais dos indivíduos, da sociedade e da própria profissão. Esta construção possibilita, por um lado, aos membros de uma sociedade conhecer um campo de atuação específico e aquilo que o torna diferente dos demais, por outro, assimilar um conjunto de saberes, de domínios e de capacidades técnicas por parte daqueles que pretendem pertencer a um grupo profissional específico (sentimento de pertença).

Por esta razão, o processo de construção identitário é, também, uma forma de comparação e de distanciamento de uma atividade face a outra, nomeadamente, através da delimitação de fronteiras (Amaro, 2009; Escobar, 2014). Este *status* é um elemento distintivo de uma profissão e é passível de ser articulado com aquilo que se designa como relação de poder entre os grupos sociais (Banks, 2004). Não obstante, é preciso compreender-se que estas fronteiras são dinâmicas, o que pode conduzir a pontos de tensão, não necessariamente conflitual, entre as diversas profissões.

2. CONSTRUÇÃO HISTÓRICA DA PROFISSÃO DE SERVIÇO SOCIAL

No que concerne ao Serviço Social, este é atualmente reconhecido como uma profissão, tal como foi possível constatar através da definição supracitada da APSS, contrariando o discurso proferido por Abraham Flexner, em 1915, que afirmava não estarem reunidos todos os critérios para que pudesse ser atribuído ao Serviço Social o estatuto de profissão. A realidade é que, percorridos cento e dois anos dessa conferência, o debate envolto da profissionalização do Serviço Social permanece ativo e, de certa forma, com algum caminho a percorrer até ao seu término definitivo (Amaro, 2009; Pagliosa e Ros, 2008). Na perspetiva de Parton (1996) esta questão está relacionada com a complexidade e a heterogeneidade de problemáticas, domínios e campos de atuação sobre os quais o Serviço Social se debruça, o que implica a necessidade de incorporação dos mais diversificados pensamentos e ideologias tendo em vista a resolução ou minimização dos problemas sociais e a promoção do bem-estar dos indivíduos num nível individual e coletivo. Ainda que esta característica tenha a capacidade de tornar o Serviço Social uma área do saber bastante enriquecedora, coloca-o também perante constantes desafios e necessidades de readaptação.

Neste contexto, considerando-se que a edificação de um campo próprio de atuação, de metodologias, de modelos, de técnicas e de conhecimentos teórico-práticos é fortemente influenciado por aspetos como o tempo e o espaço, torna-se importante atentar na construção da identidade do Serviço Social (Amaro, 2009). Aqui verificar-se-á um enfoque na história da profissão no contexto português. Vários autores se debruçaram sobre a análise histórica da institucionalização e desenvolvimento do Serviço Social português – Branco, 1997; Martins, 1999, são alguns exemplos – e apresentam leituras sobre esse processo. Numa recente abordagem, Carvalho e Pinto (2014) identificam cinco fases, compreendidas entre 1930 e 2013, que, na sua interpretação, correspondem à institucionalização, ao desenvolvimento, à reconceptualização, à consolidação e à desregulação do Serviço Social.

A primeira fase, à qual as autoras (*op. cit.*) atribuíram a designação de institucionalização, coincide com um período histórico – entre a década de 30 e 50 – marcado ao nível político por um regime ditatorial, assente numa filosofia religiosa, coletivista e conservadora representada pela célebre trilogia “Deus, pátria e família” e ao nível social pela necessidade de melhoria das condições de vida dos indivíduos e de investimento na formação dos mesmos, nomeadamente tendo em consideração as elevadas taxas de pobreza e de analfabetismo. Perante esta conjuntura tornava-se imperativa uma atuação do Serviço Social que ultrapassasse o cariz assistencialista e caritativo que até então o caracterizava. Para além disso, refletir sobre os problemas sociais de um modo individualizado, isto é, partindo do princípio de que o indivíduo, neste caso em particular o indivíduo pobre, é o único causador da sua situação, começava a deixar de fazer sentido. Assim, emergiu um movimento que reivindicava a associação do Serviço Social a duas filosofias: uma delas relacionada com a medicina e a outra com a educação moral e religiosa, mas aquela que imperou foi a segunda. Tal tendência possibilitou a utilização do Serviço Social como elemento de proliferação e efetivação das ideologias do Estado Novo. Com o objetivo de formar as profissionais com base nas ideologias já proferidas, criaram-se duas escolas, uma de cariz religioso e outra laica.

Os conteúdos programáticos desta formação detinham como enfoque a prática profissional, sobretudo ao nível do indivíduo e da família, sendo lecionadas temáticas compreendidas entre a educação, a medicina e a operacionalização de um conjunto de técnicas de que são exemplo as visitas domiciliárias. Esta preocupação formativa era coincidente com as medidas de política da época (*e.g.* lei da repressão da mendicidade em 1931; abono de família em 1942; lei da assistência em 1945).

Esta fase de institucionalização não singrou somente numa ideologia repressiva na medida em que coincidiu com outro período – década de 50 – que assinalava uma mudança de pensamento, numa perspetiva quase mundial, correspondente ao após Segunda Guerra Mundial onde imperava uma ambição política e social de pacificação e de humanização baseada na criação da Declaração dos Direitos Humanos, adotada pela Organização das Nações Unidas no ano de 1948 (Cabrita, 2011). Usufruindo deste contexto, contribuiu também para o desenvolvimento do Serviço Social português a tradução do

livro de Mary Richmond, que se centrava nas metodologias de intervenção (Serviço Social de caso) e em particular no diagnóstico social, e a criação do Sindicato dos Assistentes Sociais, ambas em 1950. No que concerne os planos de estudos, estes sofreram algumas alterações pautadas, essencialmente, pela introdução de disciplinas da área das ciências sociais. Não obstante, a realidade é que a prática permanecia direcionada para a dimensão do assistencialismo (Ferreira, 2011).

A segunda etapa de afirmação do Serviço Social decorre entre 1960 e 1974, momento de relativa abertura de Portugal com um novo governo presidido pelo professor Marcelo Caetano devido a um problema de saúde de António Salazar em 1968 (Couto *et.al*, 2011). Tal circunstância influenciou a profissão, principalmente, tendo em consideração os movimentos políticos que sucederam contra a ditadura apelando à democratização do sistema e à tentativa de melhoria das condições de vida dos indivíduos através da implementação de reformas na saúde e na proteção social.

Para o Serviço Social as ocorrências relevantes estão maioritariamente relacionadas com a educação, em especial a aceitação da designação de curso superior em 1960; a criação do curso no Instituto Superior das Ciências Sociais e Política Ultramarina (ISCSPU) em 1964; o alargamento do público-alvo da formação na medida em que deixou de ser direcionado somente para as pessoas do sexo feminino, também em 1964; o enriquecimento dos planos de estudo no que concerne às competências e metodologias de intervenção que deixaram de se centrar numa dimensão individual e alargaram o espectro para o campo comunitário; o regulamento de 1968, direcionado para o campo hospitalar, que enaltecia a importância do papel dos/as assistentes sociais como promotores/as da ótica da humanização e como agentes capazes de intervir em situações de vulnerabilidade; e, ainda, a atribuição da designação das escolas de Serviço Social como Institutos Superiores em 1969 (Carvalho e Pinto, 2014; Ferreira, 2011).

Comparativamente com os avanços formativos da Europa, Portugal mantinha uma centralização na dimensão comportamental individual direcionada para os pobres. Contudo, tal como se verificou no parágrafo anterior, o conjunto de mutações ocorridas permitiram uma laicização das escolas de Serviço Social e ao sindicato foi possível investir no reconhecimento da profissão beneficiando de uma conjuntura nacional e internacional de defesa dos direitos humanos, da liberdade individual e coletiva e da pacificação das sociedades (Carvalho e Pinto, 2014).

A terceira fase de construção identitária, situada temporalmente entre 1974 e 1989 e denominada de reconceptualização (Ferreira, 2011), pauta-se pela tentativa de introdução de mudanças tanto numa dimensão concetual como operacional, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento de uma nova imagem do Serviço Social para que a mesma deixasse de estar comprometida com uma ação assistencialista e caritativa. A luta pelo reconhecimento profissional decorreu num contexto político de natureza democrática que foi possível devido: 1) à célebre “Revolução dos Cravos”, em 1974; 2) às consequentes alterações legislativas, neste caso em concreto, a Constituição de 1976 que, acusada de

possuir uma ideologia socialista ao invés de democrática, foi revista constitucionalmente e apresentada em 1982; 3) e, ainda, à entrada de Portugal na União Europeia no ano de 1986 (Carvalho e Pinto, 2014; Couto e Rosas, 2011). Na dimensão formativa nacional, a licenciatura é reconhecida no Ensino Superior em 1989, recorrendo a teorias de um conjunto diversificado de disciplinas do campo das ciências sociais, de que é exemplo a sociologia, e investindo na produção de investigação científica tendo como objetivo compor um grupo de assistentes sociais capazes de introduzir e de difundir novos conhecimentos e que atuem com base na conceção holística dos indivíduos, famílias, grupos e comunidades o que implica relacionar a pessoa com o seu meio envolvente e com os recursos nele existentes (Ferreira, 2011). É também criado o primeiro mestrado em Serviço Social em 1987. Num plano internacional alegava-se a capacidade científica do Serviço Social e emergia, no ano de 1978, a APSS. Desta forma, “a ação dos profissionais alterou-se radicalmente, integrando-se definitivamente no contexto das políticas sociais modernas” (Carvalho e Pinto, 2014: 15).

Relativamente ao quarto estágio de consolidação da profissão – entre 1990 e 2006 – é possível afirmar que o mesmo se insere num contexto de consolidação da democracia, de modernização (agricultura, indústria, urbanismo e infraestruturas), de abertura e de inserção em instâncias europeias e de estabelecimento de relações com países lusófonos e ibero-americanos (Couto e Rosas, 2011). Observa-se a emergência de novos problemas sociais (*e.g.* novas tipologias de família, de que é exemplo a monoparental; minorias étnicas; consumo de substâncias psicoativas e problemas daí derivados; envelhecimento e desemprego) que exigem ao Serviço Social um posicionamento intermédio, ou de mediação, entre o Estado e os sujeitos na sua conceção enquanto pessoa (individual) e cidadão (coletivo/sociedade). Aqui, a intervenção dos/as assistentes sociais consiste no desenvolvimento de projetos e programas, na aplicação de medidas de política e na promoção da participação social numa articulação permanente com as questões dos direitos humanos, da equidade e da justiça social. Neste período os marcos são: o reconhecimento da licenciatura em 1989, a criação da carreira de Técnico Superior de Serviço Social em 1991 e o início da história da criação de uma Ordem dos Assistentes Sociais pela APSS que, até à atualidade se mantém como reivindicação da área (Amaro, 2009; Carvalho e Pinto, 2014; Ferreira, 2011).

A quinta etapa (2006 e 2013) encontra-se circunscrita pela complexidade e pela mutabilidade ao nível social, económico e político. Tal situação é passível de ser relacionada com o fenómeno da globalização, designado como o estreitamento das relações à escala mundial, que foi exequível devido ao desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação e pela melhoria dos transportes, tornando possível a complexificação, a interdependência e a heterogeneidade entre sociedades (Carvalho e Pinto, 2014; Costa, 2012; Ferreira, 2011). Este período foi pautado por aquilo que Branco e Amaro (2011), Ferreira (2009), Rodríguez (2012) e Serafim (2004) designam como desafios colocados na contemporaneidade aos/às assistentes sociais, analisando, entre outros aspetos, a crise do Estado-Providência, que provoca uma desvalorização de políticas sociais falando-se, sobretudo, da escassez de

recursos económicos e que obriga o profissional a assumir um papel de gestor e que o coloca, simultaneamente, perante dilemas éticos que se ligam muitas vezes com as questões da igualdade e da justiça social. Por esta razão, torna-se imprescindível o desenvolvimento de novas respostas sociais que não estejam somente dependentes das políticas sociais, uma vez que estas começam a tornar-se insuficientes para combater as novas realidades sociais. Assim, “o Serviço Social hoje, não pode continuar a aplicar os seus princípios (...) por um mero exercício de execução de uma acção (...) tem de o fazer pelo desenvolvimento de competências, reconhecidas como capacidades individuais e colectivas na pessoa, no cidadão” (Ferreira, 2009: 356).

3. EVOLUÇÃO DOS VALORES NA PRÁTICA DO SERVIÇO SOCIAL

Algo que se consegue captar através da análise, ainda que breve, da história da profissão é a possibilidade de demarcação de duas perspetivas distintas de atuação, comumente designadas como Serviço Social clássico e alternativo (Amaro, 2015). O primeiro inicia-se com a publicação da obra *Diagnóstico Social* de Mary Richmond (1917), sendo este um marco de extrema relevância para a profissão, pois é através deste livro que se começam a estabelecer as bases para uma atuação institucionalizada e sistemática. Nesta perspetiva, denota-se que a intervenção assume como enfoque uma ação individual entre os/as assistentes sociais e o utente tendo em vista a transformação deste último e a sua adaptação ao meio onde se insere. Este modo de intervir apresentava-se como paternalista, caritativo e moralizante, existindo uma forte relação entre o mesmo e as ideologias religiosas em voga neste tempo (Amaro, 2015; Bisman, 2004; Ferreira, 2014; Moura, 2006). “Authoritarianism, particular of a religious kind, was rejected in favour of respect for lay opinion, increased scepticism and a belief in progress, emancipation and scientific understanding” (Barnard, 2008: 9).

Face a esta prática profissional, podem ser apontados quatro valores base do Serviço Social: dignidade humana, respeito pela pessoa, bem-estar individual e solidariedade. A estes valores acresce a premissa de construção de uma relação entre a pessoa e o profissional, fundamentada na ajuda que este último é capaz de prestar a quem se encontra numa situação de vulnerabilidade (Barnard, 2008; Bisman, 2004).

Neste contexto, o Serviço Social sente a necessidade de ampliar o seu espectro de atuação, repensar a prática profissional e ainda de reforçar as bases teóricas – período designado como reconceptualização (Bisman, 2004; Carvalho e Pinto, 2014). Assim, impõe-se ao/à assistente social uma reflexão no que concerne à sua conduta profissional e à sua capacidade de intervir não apenas a um nível micro como também meso e macro, o que significa que a sua presença deverá ser sentida tanto numa dimensão individual como coletiva e ainda político-estrutural (Amaro, 2015). Inevitavelmente, o individual e o coletivo estão relacionados e interpenetram-se; se todos os indivíduos conseguirem

alcançar o seu bem-estar, estarão a contribuir positivamente para a dimensão meso e macro da sociedade onde se inserem; é um ciclo (Bisman, 2004).

Deste modo, e sobretudo a partir de meados do século XX, a modernização do Serviço Social prolifera-se, a par da rutura face à sua visão clássica, permitindo o estabelecimento de uma relação e, consequentemente, de vínculos com o trabalho comunitário, exigindo aos profissionais domínio de um leque de conhecimentos face à realidade social, económica e política na qual os indivíduos se inserem. Esta perspetiva alternativa demarca-se, em larga medida, da anterior pela relevância atribuída à dimensão política e pela maneira como concebe o sujeito de atenção e a sua relação com a estrutura social: não são apenas os sujeitos que têm de readaptar-se e modificar os seus comportamentos em prol do bem-estar social, por vezes torna-se necessário uma reformulação das respostas sociais já existentes ou a reforma das mesmas. Mais, para além de uma resposta imediata às necessidades apresentadas por parte dos sujeitos, é fulcral atuar numa ótica de respostas mediadas e, portanto, instauradas na estrutura política e social (Branco e Amaro, 2011; Faleiros, 2007; Muetzelfeldt, 2000; Rodríguez, 2012).

“A profissão assume-se, desta forma, vinculada aos ideais de justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade, na linha da realização plena da cidadania” (Amaro, 2015: 166). Este é o segundo conjunto de valores do Serviço Social, dos quais não pode ser desvinculado a empatia na relação e a defesa pela equidade, remetendo este último para as desigualdades sociais sentidas nos diversos países e, ainda, a promoção do bem-estar coletivo (Bisman, 2004).

Conforme evidencia Barnard (2008), embora focalizando na história da profissão na Grã-Bretanha, o Serviço Social foi adquirindo, ao longo do tempo, outros valores e, de certa forma, atribuindo novo significado aos já existentes. Aqui menciona-se o reconhecimento da pessoa enquanto ser individual, livre, pensante e com recursos endógenos (forças e potencialidades), a autodeterminação dos indivíduos, a não discriminação e o respeito pelos direitos humanos. Posteriormente, entre 1980 e 1990, torna-se evidente uma reformulação da atuação com base na adoção de um pensamento ético-reflexivo por parte dos/as assistentes sociais como consequência da emergência de problemas éticos (Reamer, 2006). Por essa razão, ressaltam valores como a confidencialidade, a privacidade, o consentimento informado, a *accountability*, o combate à opressão e às minorias, a procura de uma prática que promova o *empowerment* e, ainda, advocacia social. “Professional competences have also added to the present climate of social work values such as compassion, discernment, trustworthiness, integrity and conscientiousness” (Barnard, 2008: 14).

Na atualidade, como consequência do processo de modernização das sociedades e à aproximação relacional das mesmas, possibilitada em grande medida pelos avanços científicos e tecnológicos, ideias como a interdisciplinaridade, a multiculturalidade, a heterogeneidade, o respeito

pelos conhecimentos indígenas, a glocalização¹ e uma prática ético-política por parte do Serviço Social, são valores que têm assumido relevância para os/as profissionais (Bisman, 2004; Ferreira, 2014; IFSW, 2014)

Outra forma de compreender os valores do Serviço Social é através da perspectiva de Reamer (2006) que identifica seis orientações, correspondentes a determinados períodos da história da profissão. A primeira orientação detém um cariz paternalista e é associada a uma relação de ajuda por parte do profissional e focalizada no indivíduo, em particular naqueles que estavam desprovidos de condições mínimas de vida (*e.g.* sem-abrigo) e de sustento próprio (*e.g.* desempregados). A segunda perspectiva enfatiza a preocupação com a opressão da classe dos trabalhadores e, concomitantemente, com os ideais de justiça social, de equidade e de construção de políticas de bem-estar social. Numa terceira dimensão destaca-se uma conduta ética assente na religiosidade e na transmissão dos princípios emanados pela igreja, de que é exemplo a caridade, o assistencialismo e o voluntariado. As seguintes duas orientações (quarta e quinta) remetem para a preocupação face à possibilidade de divergência valorativa entre os profissionais e os sujeitos de atenção e, inevitavelmente, à necessidade de reflexão quanto às questões da aplicabilidade da ética e deontologia, especialmente ao nível do consentimento informado, da confidencialidade, dos dilemas éticos e da gestão do risco. Por último, a sexta perspectiva, designada pelo autor como “amoral” (*op. cit.*: 19), focaliza no tecnicismo e na incapacidade dos profissionais em refletir as normas de conduta, acusando-os de assimilar dogmática e desmedidamente essas normas sem antes haver um trabalho de ponderação e até de crítica às mesmas.

A realidade é que os valores estiveram presentes desde os primórdios da atuação do Serviço Social sendo compreendidos pelos/as assistentes sociais como um pilar basilar e encontrando-se presentes na relação que se estabelece entre os/as profissionais e os sujeitos de atenção e, impreterivelmente, na forma como a intervenção é conduzida (Amaro, 2008; Amaro, 2015; Carvalho e Pinto, 2014; Reamer, 2006).

¹ Ideia de agir localmente e, ao mesmo tempo, pensar de forma mais ampla, ou seja, globalmente (García e Izquierdo, 2005; Ferreira, 2014).

CAPÍTULO 2 – DA IDEALIZAÇÃO DO COMPORTAMENTO ÉTICO-MORAL À RELEXIVIDADE PRÁTICA DA CONDUTA DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS

1. ÉTICA, DEONTOLOGIA, MORAL E OS VALORES

Olhando para a história, ainda breve, do Serviço Social, percebe-se que ele nasceu e cresceu embalado pela convicção de justiça social e de promoção de igualdade. Alimentou-se, e alimentou, desígnios de proteção social e de Estados protetores. Amadureceu e afirmou-se na construção de sociedades de bem-estar, que se queriam progressivamente organizadas em torno de princípios de justiça (Núncio, 2014: 276).

Constatou-se, tal como Núncio (*op. cit.*) afirma na citação acima transcrita, que o Serviço Social se encontra, desde uma fase inicial da sua construção enquanto profissão, intrinsecamente relacionado com alguns valores, facto que conduz Reamer (1994) a identificar a filosofia e a ética como dois dos pilares fundamentais para o Serviço Social. Mas o que se entende quando se utiliza o conceito de valor? Na realidade, este pode assumir vários significados: de acordo com a axiologia é algo irreal e abstrato na medida em que o mesmo não é visível nem palpável. Segundo outro prisma, designado de teoria dos valores, é irrelevante se os valores são ou não reais ou até mesmo ideais (no sentido do dever ser), pois a sua unicidade consiste em valer algo. Pela sua capacidade de se tornarem objeto de estudo de uma determinada ciência, de que é exemplo a filosofia, os valores têm uma autonomia relativa, mas não absoluta, assumindo-se esta como a sua segunda característica: a objetividade. Para além disso, são passíveis de serem hierarquizados, adotando uma visão quase matemática onde é possível observar as dimensões relevantes numa determinada situação, e comparados entre si dicotomicamente, no sentido em que o oposto de bom é o mau, de positivo é o negativo e por aí em diante (Mora, 1982).

De acordo com Dolgoff, Loewenberg e Harrington (2009), são identificáveis valores sociais, grupais e individuais que, tendencialmente, são conciliáveis harmoniosamente podendo, no entanto e perante certas circunstâncias, ocorrer conflitos quando os mesmos não são convergentes ou recíprocos. Neste seguimento, é importante não esquecer a subjetividade implícita ao valor na medida em que o mesmo se relaciona, por um lado, com marcos de dimensão temporal e geográfica e, por outro, com a personalidade dos indivíduos que, pela sua experiência de vida e pela sua educação, tendem a priorizar alguns valores em detrimento de outros (Mora, 1982; Nalini, 2006). Tal situação é evidenciada pelo filósofo Friedrich Nietzsche que concebe os sujeitos enquanto produtos da cultura onde se inserem, encontrando-se esta marcada por ideologias e formas de pensamento padronizadas que conduzem à ideia de que determinada conduta ou ação é preferível a outra, por exemplo quando se defende o altruísmo face ao egoísmo. Nesta sua crítica à moral, Nietzsche, argumenta a possibilidade de inversão de tais valores socioculturais, a maioria de natureza cristã, o que proporcionou o desenvolvimento de uma forma de raciocinar díspar e complexa (Llácer, 2015).

Estes aspetos são relevantes para o Serviço Social tendo em atenção a sua dimensão ética e política que se relaciona, por um lado, com um conjunto de valores, princípios e normas partilhadas pelo corpo de profissionais e, por outro, com uma atitude ativa, mediadora, autónoma e influenciadora da política social promovendo a aplicação de reformas quando as mesmas se apresentam como necessárias para a promoção do bem-estar individual e coletivo.

Segundo Cardoso (2011), Ferreira (2009) e Serafim (2004), o Serviço Social contempla no seu quadro teórico-prático-reflexivo um conjunto de princípios – tais como justiça e equidade social, autodeterminação, respeito pelas especificidades da pessoa, dignidade humana, confidencialidade e transparência de procedimentos – e de valores – humanistas, democráticos, políticos, económicos e educativos – que assumem como objetivo orientar a prática profissional e promover o desenvolvimento de uma relação de confiança com as pessoas. Isto implica acreditar nas mesmas, aceitar, afirmar e demonstrar interesse pelas suas especificidades, ou seja, pela sua unicidade na observação da realidade e procurar incidir nos sonhos e esperanças defendendo, neste sentido, uma prática com base nas forças dos sujeitos. Face a esta perspetiva de atuação, Chu *et.al* (2009: 292) afirmam: “Social work practice is inevitably a moral practice because the practitioner’s own moral standard must be challenged in order to treat the client’s views with the respect they deserve”.

Assim, a análise é redirecionada para algo mais específico dentro do grupo dos valores: para aqueles que dizem respeito aos grupos profissionais o que, inevitavelmente, remete para as questões da ética, da moral e da deontologia. O conceito de ética, que provém da palavra grega *ethos*, pode definir-se, de forma simples, como um conjunto de princípios e normas adquiridos pelos indivíduos como forma de orientar quotidianamente o seu modo de agir e de pensar, remetendo para aquilo que é esperado, socialmente, que façam (Banks e Nøhr, 2008). Por exemplo, os indivíduos têm conhecimento de que o ato de matar alguém é referenciado como negativo e indesejável encontrando-se, inclusive, identificado no Código Penal como crime. Não significa que ninguém cometa este crime, mas, à partida, as pessoas assumem a ideia de que matar é incorreto.

Voltando ao conceito de ética, verifica-se que o mesmo está intrinsecamente relacionado com a categorização das ações individuais na dicotomia de “bom” e “mau” ou, na mesma linha de pensamento, de “correto” e “incorreto”². Todavia, para que não se fique somente pela artificialidade deste conceito e para que o mesmo não sofra deturpações, importa compreender que a ética está imbuída num complexo processo reflexivo, mais do que a simples assimilação das normas de conduta. Quer-se com isto dizer que a ética reflete aquilo que é transmitido aos indivíduos ao longo do seu processo de socialização, ou seja, é o momento reflexivo da moral (Banks e Nøhr, 2008; Deus, 2004; Giddens, 2004; Knoch, 2003;

² Estas categorias correspondem àquilo que Reamer (2001) designa como meta-ética, contrapondo-se esta com a ética normativa, relacionada diretamente com a prática e os problemas éticos dela emergentes e pela aplicação das teorias existentes na ação profissional.

Sarmiento, 2011; Serrano, 2004). Dada esta sua característica, Nalini (2006) defende que a ética deve ser encarada como uma ciência que detém como objeto de estudo o sistema normativo e dos costumes. Por outras palavras, deve debruçar-se sobre a moral, proporcionando aos indivíduos o desenvolvimento do espírito crítico relativamente ao seu comportamento, às suas ações e à sua maneira de pensar.

É neste sentido que Banks e Nøhr (2008) classificam a ética como transversal às várias dimensões da realidade social, pelo facto de esta se encontrar presente em todos os acontecimentos vivenciados pelos indivíduos no seu dia-a-dia. Não obstante, somente se detém uma noção clara da existência e da sua utilização quando se é confrontado com a necessidade de tomada de decisão que se apresenta, para determinada pessoa, como difícil ³.

Aceitando a premissa de que a ética é um momento reflexivo da moral, estes dois vocábulos não devem ser utilizados como sinónimos. O conceito de moral, que deriva da palavra latina *mores*, deve ser utilizado como sinónimo de normas, regras, condutas, princípios, costumes e deveres que devem ser assimiladas/os pelos indivíduos de acordo com a sociedade e a cultura na qual os mesmos se inserem. Tal significa que, para além da moral ser partilhada e aceite pelo conjunto dos sujeitos, é interdependente dos contextos, nomeadamente do tempo e do espaço. Neste sentido, enquanto seres racionais, os/as cidadãos/ãs devem conhecer as normas de conduta que os/as regem, recorrendo a processos como a autorreflexão e a introspeção (ética), para averiguarem a pertinência dessas normas e de que modo podem aplicá-las ao seu quotidiano tendo em atenção as suas necessidades, os seus direitos, os seus deveres e a sua relação com os outros (Dias, 2004; Deus, 2004; Hugman, 2003; Knoch, 2003; Sarmiento, 2011; Serrano, 2004).

Em contraponto com o pensamento transmitido no parágrafo anterior, Singer (2002) apresenta uma perspetiva interessante quanto aos dois conceitos em observação por afirmar que os mesmos devem ser utilizados de um modo conjunto por não considerar que existam motivos para empregar tais termos de forma diferenciada. De acordo com este autor (*op. cit.*), a moral/ética, apesar de estar relacionada com a normatividade, não deve ser encarada como um conjunto de proibições (negativamente) que se concentra somente em determinadas questões (*e.g.* sexo) uma vez que abrange uma diversidade de temáticas e de campos da vida dos indivíduos. Deve também desligar-se de aspetos como a religiosidade para que não se avaliem as consequências das ações (bem/mal; correto/incorrecto) a uma recompensa ou punição divina, mas com a necessidade de estabelecimento de relações sociais e de normas de convivência. Neste sentido, a moral/ética tem implícita uma dimensão prática e não apenas teórica sendo esperado que o desenvolvimento do juízo ético oriente as ações dos indivíduos. Considera-se pertinente, a este propósito, reforçar a ideia do indivíduo enquanto ser social inserido em contextos específicos e

³ Isto remete para o conceito de dilema que será desenvolvido no subcapítulo adiante relativo à confidencialidade.

marcados por diferentes formas de socialização que moldam a sua maneira de pensar e de agir (Giddens, 2004).

Interligado com a moral e com a ética encontra-se o conceito de deontologia, apresentado pelo utilitarista Jeremy Bentham, em 1834, como componente de defesa e de luta da classe dos trabalhadores face às condições de miséria e de precariedade às quais estavam sujeitos tanto ao nível laboral como social (Knoch, 2003). A palavra deontologia deriva do grego *déon* que significa o estudo dos deveres ⁴, sendo estes dirigidos para as diversas categorias profissionais uma vez que se espera que as mesmas assumam um compromisso para com os seus sujeitos de atenção. Por esta razão, este vocábulo encontra-se estritamente relacionado com o profissionalismo e com a conduta profissional (Dunworth e Kirwan, 2012; Maia, 2011; Nunes, 2011), ou seja, com a operacionalização do corpo de valores e os princípios constituintes dos Códigos de Ética de uma profissão, que é aceite e refletido pelos trabalhadores, neste caso pelos/as assistentes sociais – “a deontologia expressa uma determinada moral e enforma uma determinada ética, será um conceito síntese da maneira de como cada profissão se afirma” (Deus, 2004: 93). A deontologia é, também, aquilo que consubstancia a utilidade social de uma profissão, o seu compromisso com o mundo que a rodeia.

Importa, antes de avançar, esclarecer eventuais dúvidas quanto à ligação entre a ética e a deontologia. Como supramencionado na segunda nota de rodapé, para além da meta-ética, Reamer (2001) desenvolve o conceito de ética normativa, que se prende com a aplicabilidade de determinadas teorias na ação dos/as assistentes sociais. Destas, as duas teorias da ética profissional que assumem maior relevância são a deontologia, marcada pela figura de Immanuel Kant, e a teleologia onde se realça a personalidade de John Stuart Mill, a par do já referido Jeremy Bentham. Ambas as teorias enfatizam os princípios na ação, mas divergem na forma como os concebem. Para os deontologistas, há um dogmatismo e uma rigidez implícitos nos princípios; independentemente da situação com a qual se é confrontado/a, e das consequências que dela advierem, a escolha ética é aquela que se baseia nas normas, nos valores e nos princípios. Para os teleológicos, uma ação é considerada positiva e correta se, tendo em consideração a promoção do bem-estar e da justiça social, possibilitar para a maioria dos indivíduos o bem (Dunworth e Kirwan, 2012; Reamer, 2001; Reamer, 2005; Saibel e Fenlason, 1942).

Neste debate tem também lugar a abordagem à ética da virtude, que tem como autores reconhecidos Aristóteles, Santo Agostinho e São Tomás de Aquino. Como o próprio nome indica, a base desta teoria é a virtude do ser humano associando-se esta à forma como o mesmo age e ao seu carácter

⁴ A palavra “dever” está imbuída em normatividade e obrigação, encontrando-se normalmente associada a uma necessidade moral que, consoante as perspetivas filosóficas sobre a qual nos posicionamos, pode assumir diferentes aplicabilidades. Por exemplo, de acordo com os utilitaristas, dever-se-ia ponderar a felicidade e a utilidade para a maioria; segundo Kant, estaria relacionado com imperativos categóricos que se sobreponham aos indivíduos e às suas vontades (Cortina e Martínez, 2005; Mora, 1982; Knoch, 2003).

na relação com o outro. É certo que as ações dos indivíduos são delimitadas por princípios sociais (*e.g.* leis), mas não são somente estes que estão presentes aquando da necessidade de tomada de decisão para a ação, pois perante a crescente complexidade dos dilemas éticos com os quais são confrontados, é imprescindível que as pessoas se guiem pela sua sabedoria ou pelas suas virtudes tendo como fim único a procura e edificação da eudaimonia.

Neste sentido, os indivíduos agem de acordo com as normas vigentes pela sua vontade de as cumprir pelo facto de as considerar corretas e virtuosas e não por ser algo imposto externamente pelo Estado (Banks e Nøhr, 2008; Cortina e Martínez, 2005; Hugman, 2003; Mora, 1982). Atente-se, para finalizar, nas palavras de Aristóteles quanto a estas questões:

Ora, esse é o conceito que preeminente fazemos da felicidade. É ela procurada sempre por si mesma e nunca com vistas em outra coisa, ao passo que à honra, ao prazer, à razão e a todas as virtudes nós de fato escolhemos por si mesmos (pois, ainda que nada resultasse daí, continuaríamos a escolher cada um deles); mas também os escolhemos no interesse da felicidade, pensando que a posse deles nos tornará felizes. A felicidade, todavia, ninguém a escolhe tendo em vista algum destes, nem, em geral, qualquer coisa que não seja ela própria (Aristóteles, 2001: 10).

Mas que utilidade tem, para os/as assistentes sociais, tudo aquilo que até agora tem sido mencionado – ética, moral, deontologia⁵ e valores? A resposta parece não ser difícil, o objetivo é: 1) proporcionar uma atuação refletida por parte dos/as trabalhadores/as que representam uma classe profissional, 2) informar os/as profissionais de qual deve ser a sua conduta e o seu relacionamento com os outros (profissionais, instituição e sujeitos de atenção) e 3) assegurar aos sujeitos de atenção, que recorrem a determinado serviço, um tratamento digno com base na transparência, na confiança, nos Direitos Humanos e no rigor dos procedimentos (Banks e Williams, 2005; Deus, 2004; Maia, 2011; Hartman, 1994; Knoch, 2003). É, também, com base nesta ideologia que existem Códigos de Ética, que têm plasmados um conjunto diverso de valores, princípios e normas que deverão ser conhecidos/as pelos profissionais e convertidos em ações concretas, tendo sempre como objetivo o desenvolvimento de respostas completas, eficazes e eficientes aos diversos problemas apresentados pelos sujeitos de atenção (APSS, 1994; Banks, 2004; Cardoso, 2011; Power e Gronen, 2015; Sousa, 2013).

Pela singularidade dos contextos, poderá ser necessário proceder-se a algumas adaptações a estes Códigos de Ética que se afiguram, ainda, como uma base importante para a construção e o reforço da identidade de qualquer profissão pelo facto de conterem, como já se abordou, um conjunto de princípios éticos (Amaro, 2009; Hugman, 2003). É neste sentido que Dolgoff, Loewenberg e Harrington

⁵ De acordo com Maia (2011), podem existir diversas terminologias para designar a ética ao nível da prática profissional, contudo podem ser utilizadas como semelhantes: ética aplicada, ética profissional, deontologia profissional e moral profissional.

(2009), Banks (2004), Núncio (2014), Palma (2007) e Silva (1998) alertam para a necessidade de atualização destes códigos tendo em consideração as permanentes mutações sociais perante as quais somos confrontados/as. Não obstante a constatação da importância deste instrumento, o mesmo não deve ser encarado como uma “arma de arremesso” (Silva, 1998: 6), o que significa que os profissionais devem obviamente seguir os princípios éticos, mas não de uma forma dogmática e desmedida; devem possuir ou desenvolver uma aguçada capacidade de autorreflexão que lhes permita colocar nos dois pratos da balança a sua ética profissional e os contornos específicos da situação apresentada pelos sujeitos de atenção (Banks, 2004; Sousa, 2013).

Para além disso, embora estes princípios tenham como finalidade uma orientação da prática, a realidade é que podem complexificá-la. A par desta questão, Healy (2007) alerta para o facto de aquilo que se considera como elemento de unicidade e reforço da identidade profissional (valores) poder tornar-se, ao invés disso, algo que possibilite a convergência e a desunião. Este autor (*op. cit.*) encontra bases ideológicas para este debate através da comparação da perspectiva universalista e relativista e, consequentemente, para os contextos sociais e/ou culturais. É possível afirmar que as diversas sociedades possuem diferentes culturas tendo em consideração a sua maneira de pensar, de agir, as suas tradições, entre outros elementos. Seguindo uma análise universalista a cultura tende a ser remetida para segundo plano uma vez que os indivíduos são perspectivados como seres iguais e, por isso, beneficiários dos mesmos direitos e não necessitando de normas morais para o reafirmar. Por outro lado, a perspectiva relativista defende a importância da cultura como elemento de validação dessas normas. Tal pode assumir maior visibilidade de acordo com o tipo de sociedade na qual o/a assistente social estiver inserido/a, sobretudo pela possível divergência entre os valores partilhados pelos mesmos e aqueles que são defendidos ao nível societal podendo existir alguma tensão, por exemplo numa sociedade coletivista é sobreposta a capacidade de autodeterminação coletiva à individual.

Posto isto, verifica-se que é proeminente uma atuação refletida e sustentada não apenas nos seus valores e princípios como também legislativamente, sem esquecer que esta prática é influenciada pelos contextos devendo, por esta razão, o/a profissional ser conhecedor/a das medidas, das instituições, dos regulamentos e das leis às quais pode recorrer tendo em vista a sua proteção, a do sujeito de atenção e ainda de terceiros, bem como o sucesso da intervenção (Reamer, 2001; Reamer, 2006).

2. PRINCÍPIO DA CONFIDENCIALIDADE: COMPREENSÃO TEÓRICA DO CONCEITO NUMA ARTICULAÇÃO COM A INSERÇÃO DOS/AS ASSISTENTES SOCIAIS EM EQUIPAS DE TRABALHO

Uma das preocupações que emerge diariamente na prática dos/as assistentes sociais está relacionada com a delimitação de fronteiras entre estes e os sujeitos de atenção. Tal pode traduzir-se em duas questões: como é que os profissionais se devem comportar? O que é que se pode considerar como

aceitável ou inaceitável? Parece que este é um tema controverso pois, apesar de estarem estabelecidas normas, princípios e valores que têm como objetivo facilitar a compreensão daquilo que deverá ser a conduta dos/as assistentes sociais, enquanto pessoas, estes assumem formas de atuação e de pensamento distintas (Castro, 2007-2008; Clark, 2006). Da mesma forma, os sujeitos de atenção também têm as suas especificidades, experiências de vida e a sua personalidade. Por esta razão, a relação torna-se um elemento de extrema importância, por um lado, para que sejam conhecidos os contornos da situação-problema que conduziu determinada pessoa à presença do/a assistente social, bem como as suas forças, potencialidades e recursos e, por outro, para que o profissional consiga delimitar um plano de atuação, em conjunto com o sujeito, que vá de encontro às necessidades apresentadas, aos interesses e desejos da pessoa em causa, compreendendo quais os limites daquela relação (Pena, 2014; Shardlow, 1995).

A confidencialidade é um dos princípios, constante na Declaração Internacional de Princípios Éticos no Serviço Social e nas Normas Éticas Internacionais (APSS, 2013), passível de se integrar nesta discussão relativa à delimitação de fronteiras. A sua simplicidade de definição e compreensão (teoria) pode ocultar a complexidade sobre a qual assenta, nomeadamente ao nível da atuação (prática). Embora as questões da confidencialidade não sejam algo recentemente incorporado nas práticas profissionais, é notória uma crescente preocupação com esta temática pautada em grande medida pela crescente intolerância social ao risco e, nesse sentido, uma maior disponibilização de atenção face a determinados aspetos sociais (Clark, 2006).

Para Castro (2007-2008: 92) a confidencialidade é “o dever de resguardar todas as informações que dizem respeito a uma pessoa (...) é o dever que inclui a preservação das informações privadas e íntimas, e um direito de quem transmite os dados pessoais”. É com base nesta preocupação que existem organizações que têm como objetivo a promoção da segurança dos dados pessoais de que é exemplo a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Esta é uma organização com autonomia administrativa que pretende fiscalizar a operacionalização da Constituição no que concerne às questões da proteção dos dados pessoais que, de acordo com a Lei de Proteção dos Dados Pessoais (Lei n.º 67/98 de 26 de outubro), são considerados dados pessoais todas as informações partilhadas por um sujeito (titular) com os profissionais.

Este conceito pode ser associado a outros de que são exemplo a privacidade e o sigilo ou segredo profissional. No ponto de vista de Castro (2007-2008) e de Clark (2006), privacidade e confidencialidade são vocábulos referentes a diferentes aspetos, não devendo ser utilizados como sinónimos. Em relação à privacidade, esta é compreendida como uma condição exigida aos profissionais das mais variadas áreas de trabalho que remete para uma dimensão generalista e ampla. Este termo enaltece a preocupação pela garantia do respeito pelo espaço íntimo dos indivíduos e a salvaguarda do mesmo relacionando-se, por esta razão, com as questões do anonimato. Por outro lado, a confidencialidade interliga-se com aspetos comunicacionais, dentro da relação profissional, remetendo para garantia de que a informação

transmitida não será proliferada sem consentimento do próprio. Quanto ao sigilo, sendo este mais semelhante ao conceito de confidencialidade, de acordo com Sampaio e Rodrigues (2014), este associa-se à proteção de toda a informação que os profissionais possuem relativamente à pessoa em acompanhamento, sendo esta encarada como uma obrigação legal dos diversos profissionais e inclusive das organizações onde os mesmos se inserem. Para Nunes (2011) é inegável a proximidade destes três vocábulos, chegando a afirmar que a privacidade é um termo mais amplo e que quando se refere à informação remete, inevitavelmente, para a confidencialidade que, por seu turno, se apresenta como um ponto intermédio uma vez que remete para o sigilo profissional.

No entanto, esta perspetiva de partilha de uma parte e obrigatoriedade de ressalva, gestão e de manutenção da outra, pode vir a tornar-se uma dificuldade para o estabelecimento da mencionada relação de confiança na medida em que, em determinados momentos e de acordo com a personalidade dos indivíduos, pode conduzir ao desenvolvimento de um hiato entre a pessoa e o profissional, essencialmente devido a três aspetos:

- 1) sentimento de subjugação do sujeito de atenção em contraposição com a especialização do/a assistente social retomando a ideia de que o profissional é quem consegue solucionar a situação devido aos conhecimentos que possui, excluindo a ação e a participação do indivíduo (Shardlow, 1995);
- 2) sentimento de insegurança e de intromissão na vida privada que, em última instância, pode conduzir à estagnação da intervenção. Se o sujeito de atenção não estiver disposto a partilhar informação com o/a assistente social com receio do que daí poderá advir, poder-se-á entrar num ciclo que em nada contribuirá para a promoção do bem-estar ou para a solução do problema apresentado. Da mesma forma como não se articula com a premissa de defesa da participação da pessoa e de dignidade humana. Isto pode ser mais notório quando o campo de atuação está relacionado com menores (Clark, 2006; Jaruseviciene, *et.al*, 2011; Reamer, 2006; Taquette, 2010).
- 3) possibilidade de secundarizar a confidencialidade quando se compreende perigo ou risco para o próprio ou para terceiros, assim como o confronto de legislação aos códigos de ética – “what does one do if the law (statute regulation) dictates one path, and one’s ethical mandates point another way: e.g., when the law compels a disclosure of sensitive information and one’s ethical promptings urge silence?” (Shardlow, 1995: 78).

A ideia de secundarização ou de quebra da confidencialidade é desenvolvida por alguns autores, de que são exemplo Banks (2004), Castro (2007-2008), Dolgoff, Loewenberg e Harrington (2009), Healy (2007), Reamer (1994; 2006) e Shardlow (1995), todavia a temática em análise não pode ser desligada da ética e deontologia. Efetivamente, o documento intitulado de “Ética do Serviço Social: declaração de princípios” (APSS, 2013), no seu ponto cinco, alínea sete, expressa claramente: “O(a)s

assistentes sociais devem manter a confidencialidade em relação à informação sobre as pessoas que utilizam os seus serviços. As exceções a este princípio só se justificam com base num valor ético de maior dimensão, nomeadamente, a preservação da vida”⁶. Portanto, os/as assistentes sociais devem ter em atenção que partilhar informação confidencial deverá ser um último recurso ao qual se recorre em situações em que não existam outras hipóteses ou nas quais esteja em causa a vida da pessoa e/ou de terceiros (Castro, 2007-2008).

Parece, na perspetiva de Shardlow (1995), que podem existir alguns métodos para atenuar esta complexidade em torno da confidencialidade. Estes assentam, em primeiro lugar, em permitir ao sujeito de atenção ter acesso àquilo que é redigido sobre si, de modo a que este exprima a sua opinião face aos conteúdos e, sobretudo, se concorda na eventual necessidade de partilha daqueles dados. Em segundo lugar, impera ouvir as pessoas, através da criação de espaços de reflexão e diálogo, no que concerne à temática em análise: o que pensam sobre a confidencialidade, qual a sua compreensão do conceito, as suas experiências nesta dimensão, o que consideram ser uma boa conduta profissional, entre outros aspetos.

Para além disso, e agora de acordo com Reamer (2006), com o objetivo de evitar sentimentos de insegurança e de desconfiança, o/a assistente social deve informar os sujeitos com quem está a estabelecer uma relação dos limites da confidencialidade, por exemplo em que circunstâncias este princípio pode ser secundarizado. Isto remete, precisamente, para o ponto dois do parágrafo anterior. Aqui, torna-se pertinente esclarecer que, ainda que os profissionais, na eventualidade de serem chamados a prestar declarações num nível judicial, estejam sujeitos a declarar a verdade, tal não implica que toda a informação de que têm conhecimento relativamente à pessoa em causa e à sua situação-problema deva ser exposta de uma forma imediata e sem filtros, até porque estão obrigados também à proteção daquele indivíduo. Nesse sentido, somente deve ser mencionado aquilo que é essencial e, dentro dos limites legais da confidencialidade: “the social worker who must choose between respecting a client’s right to confidentiality and protecting a third party from harm would be interested in using theories of normative ethics in order to help make this choice” (Reamer, 1994: 209).

É óbvio que estas questões são sensíveis e requerem reflexão por parte do/a assistente social, na sua dimensão individual (eu/pessoa) e coletiva (eu/profissional), tendo em vista a melhoria da sua conduta e da criação de estratégias que minimizem a dificuldade em ultrapassar eventuais dilemas éticos. Para Allen (2012), está-se perante um dilema ético quando estão reunidas três condições: 1) uma pessoa

⁶ Neste sentido, considerou-se interessante ilustrar esta linha de pensamento através de Dolgoff, Loewenberg e Harrington (2009: 32) que elaboraram, com base em pesquisas por si efetuadas, uma lista onde enumeram, pela ordem que consideram apropriada, sete princípios, encontrando-se a confidencialidade quase no final do pódio: proteção da vida, igualdade/desigualdade, autonomia e liberdade (autodeterminação), proteção dos danos, qualidade de vida, privacidade e confidencialidade, veracidade e transparência.

é confrontada com uma situação que, pela sua complexidade, exige uma escolha ou uma tomada de decisão; 2) essa decisão está relacionada com a confrontação de mais do que um standard ou valor constante tanto nos códigos éticos e deontológicos fazendo com que um deles possa vir a ser secundarizado ou comprometido; 3) a pessoa a quem compete a reflexão relativamente à tomada de decisão é confrontada com diferentes possibilidades de atuação.

A mesma autora (*op. cit.*) revela que o dilema pode ocorrer num nível micro, remetendo para o próprio código de ética quando, por exemplo, princípios como a autodeterminação e a confidencialidade são colocados como elementos contrastantes a analisar, ou num nível macro se a tomada de decisão abranger outros instrumentos legais, de que é exemplo a legislação nacional e internacional e as medidas políticas. Reamer (2006) interpreta o dilema na dimensão direta, onde o contacto entre o/a assistente social e a pessoa é mais presente, e indireta da prática profissional. A primeira abrange temáticas como a autodeterminação dos sujeitos de atenção, a confidencialidade, a relação, entre outros. A segunda diz respeito, à avaliação, ao planeamento, à responsabilidade, na qual a relação é colocada em segundo plano.

Como foi possível perceber até ao momento presente, o princípio da confidencialidade está envolvido numa teia de complexidade para a qual contribui, entre muitos outros aspetos, a inserção dos/as assistentes sociais em equipas de trabalho. Cumprindo os seus objetivos ao nível da promoção do bem-estar individual e coletivo, o Serviço Social necessita de articular os seus conhecimentos com uma panóplia de áreas de conhecimento tendo em consideração o aumento da dificuldade na resolução ou na minimização dos problemas apresentados pelos sujeitos de atenção, conduzindo ao cruzamento de vários saberes para uma melhor atuação.

Com efeito, a complexidade dos problemas sociais exige uma maior atenção e uma análise de maior profundidade o que, por seu turno, conduz à necessidade de construção de respostas também elas pautadas pela complexidade. Tendo em vista o sucesso e a eficácia das novas respostas, ou da reformulação destas, tem-se tornado fulcral assumir como base de atuação a partilha de saberes entre as várias ciências/disciplinas/áreas de conhecimento. Tal cooperação nem sempre foi facilitada, sobretudo no período anterior à década de 70 do século XX, na medida em que a competitividade entre as diversas ciências impregnava as práticas dos profissionais especializados em ideologias de fechamento em si mesmos e de isolamento e distanciação face às restantes áreas. Todavia, a partir do período mencionado – década de 70, tem-se notado uma mudança que tem implícita a premissa de abandono da zona de conforto, de abertura de espírito e de reflexão dos procedimentos, das técnicas, dos domínios e dos campos de atuação (Japiassu, 1994; Meirelles e Erdmann, 2005; Pombo, 2006; Pombo, 2014; Thiesen, 2008; Töök e Korösy, 2011).

Quando se aprofunda, ao nível teórico, alguns dos aspetos do trabalho em equipa, sendo este último conceito definido como um conjunto de pessoas que desenvolvem um trabalho contínuo em torno

de objetivos comuns tendo em vista a concretização, eficácia, eficiência e o sucesso dos mesmos, é-se confrontado com a definição, articulação e comparação de três termos: multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade (Ely, 2003; Mangini e Miotto, 2009; Pombo, 2005; Pombo, 2014; Robertis, 2011; Vasconcelos, 2010) ⁷. Nos três vocábulos enunciados é identificável uma base comum, isto é, a disciplina. Se à palavra disciplina se adicionar os prefixos – multi, inter e trans – produzem-se novos conceitos e novas definições dos mesmos (Aram, 2004; Mangini e Miotto, 2009; Pombo, 2005; Pombo, 2014). Mas, como é que os profissionais podem afirmar se o trabalho que estão a desenvolver é multidisciplinar, interdisciplinar ou transdisciplinar? Para construir a resposta a esta questão talvez seja mais fácil idealizar uma escala relacional na qual o critério de avaliação varia entre uma menor (multidisciplinaridade) e uma maior (transdisciplinaridade) intensidade da mesma, sendo também possível identificar um nível intermédio (interdisciplinaridade). A cada um destes níveis corresponde uma forma específica de atuação.

Neste seguimento, Brown (2006) acrescenta um aspeto interessante: a integração, definindo-a como um elemento de homogeneidade ou de convergência do conhecimento. De acordo com este ponto de vista, mais do que observar a intensidade da relação entre os três conceitos supramencionados, deve ter-se em atenção a intensidade da integração, neste caso em particular das ciências, que variam entre a coordenação – temáticas desligadas e lecionadas ao mesmo tempo – a combinação – conhecimentos de várias disciplinas colocados em discussão de forma organizada – e a fusão – encontro de um ponto de convergência dos problemas das várias áreas do saber.

A linha de pensamento expressa é corroborada por Ely (2003) que afirma que as relações que se estabelecem em contexto de trabalho de equipa podem assumir diferentes designações tendo como base o diferente grau no que concerne à cooperação e à coordenação entre as diversas disciplinas ou áreas de formação. Por isso, a multidisciplinaridade remete para o desenvolvimento de um trabalho mais isolado com uma parca partilha de conhecimento entre os profissionais e, conseqüentemente, um reduzido nível de cooperação entre os mesmos. Por outro lado, a interdisciplinaridade pressupõe uma maior cooperação com base no diálogo e na partilha de ideias, permitindo a interação e interpenetração das diversas áreas do saber em prol do enriquecimento cognitivo e da tentativa de resolução dos problemas (Japiassu, 1994; Nogueira, 1998; Thiesen, 2008).

Trabalhar em prol da interdisciplinaridade implica ultrapassar o conservadorismo que tem permanecido, ainda que atenuado, relativamente à partilha de conhecimentos entre as ciências sendo essencial proporcionar espaço para mais ação ao invés da criação de ambientes irrealis ou inexistentes:

⁷ Segundo os autores referidos (*op. cit.*), são passíveis de se identificar quatro conceitos: para além daqueles supramencionados, deve acrescentar-se a pluridisciplinaridade. Não obstante, apesar de todos estes autores distinguirem os quatro termos apresentados, Pombo (2005; 2015) considera que a multi e a pluridisciplinaridade devem ser compreendidos como semelhantes por questões epistemológicas.

“a vida científica internacional está muitas vezes cristalizada em rituais formais, circunscrita a uma interdisciplinaridade de fachada” (Guattari, 2006: 159). Aqui importa chamar a atenção para dois aspetos referenciados na literatura, nomeadamente por Guattari (2006) e por Meirelles e Erdmann (2005): em primeiro lugar, embora tenham sido apresentados três conceitos que têm como base a disciplina, a realidade é que a interdisciplinaridade é aquela que tem usufruído de maior atenção e reflexão por parte dos investigadores e, simultaneamente, assumida como modo de atuação por parte das instituições e dos profissionais. Em segundo lugar, a simples comunicação das diversas áreas do saber não significa, forçosamente, que se esteja numa lógica de atuação interdisciplinar. Assim como, adotando este ponto de vista, também não será deste modo que a complexidade dos objetos de investigação conseguirá obter respostas apropriadas tendo como finalidade a sua resolução ou minimização.

Independentemente destas ilações, considera-se que o importante a reter é: para se desenvolver uma articulação entre vários profissionais numa ótica de rentabilização dos recursos e de desenvolvimento de respostas adequadas à dinâmica, multidimensionalidade e complexidade das realidades e problemas sociais, quer seja numa lógica multi, inter ou transdisciplinar, é indispensável a construção, ou pelo menos a idealização, de uma equipa de trabalho. No seio desta equipa, é possível e desejável que se observem diferenças no que concerne ao nível de integração e de intensidade da relação destes profissionais na medida em que é algo convergente com a lógica de atuação que consideram pertinente adotar face a determinada situação ou problema.

Todavia, lidar com a diversidade no seio de uma equipa pode não ser uma tarefa fácil, nomeadamente tendo em consideração que os profissionais detêm perspetivas e metodologias distintas de observar e de compreender a realidade na qual estão envolvidos com base, por um lado, na sua formação académica, sendo esta marcada pela determinação de um objeto de estudo bem como um conjunto de saberes teórico-práticos onde a ética emerge naturalmente, e, por outro, na sua experiência de vida que inevitavelmente é remetida para as dimensões da educação e socialização.

Neste sentido, é fulcral que, confrontados com a inserção em equipas de trabalho, os profissionais desenvolvam um espaço comum de articulação e de partilha, onde devem imperar alguns valores, tais como a abertura, a compreensão, a reflexividade, o interesse em conhecer aquilo que o outro faz e a capacidade de reconhecer os limites por forma a não penetrar o espaço das restantes áreas do saber. As características enumeradas são realçadas aquando de uma prática interdisciplinar pautada pela aproximação de duas ou mais disciplinas que, detendo uma situação-problema comum, utilizam os seus conhecimentos, colocando-os em confrontação e articulação, sendo possível o cruzamento dos mesmos (Nogueira, 1998; Vasconcelos, 2009).

Neste âmbito, algumas das discordâncias que podem ocorrer aquando do desenvolvimento de um trabalho de articulação com os pares ou de trabalho em equipa podem articular-se com a diferente

conceção do princípio da confidencialidade e a respetiva aplicabilidade (Deus, 2009; Fernandes, 2004), pois embora todos os profissionais estejam obrigados ao sigilo, bem como as instituições nas quais estão inseridos, “torna-se evidente que as práticas podem variar bastante; alguns profissionais partilham facilmente a informação, outros não. Da mesma forma nem sempre é claro se os profissionais obtêm consentimento por parte do cliente para a partilha de informações ou se entram em contacto com outras pessoas para a obtenção das mesmas” (Pritchard, 2001: 121, citado por Clark, 2006: 119) ⁸. Nesta citação, Pritchard remete para o vocábulo de consentimento que, analisando brevemente, é:

Um processo comunicacional, contínuo e participado, através da interação estabelecida entre o profissional de saúde e a pessoa, prolongando-se num tempo útil, definido em cada caso, pela situação de saúde em apreço: 1) O profissional de saúde tem o dever de averiguar se a pessoa entendeu a informação e o esclarecimento que lhe foram prestados; (...) 3) A renovação do consentimento informado, esclarecido e livre torna-se necessária sempre que novos dados de diagnóstico, prognóstico ou terapêutica o tornem desatualizado (Norma nº 015/2013 de 04/11/2015).

Em contexto hospitalar, por exemplo, esta dimensão do consentimento informado está bastante enraizada, com particular desenvolvimento a partir do século XX, nomeadamente pela existência de Comissões de Ética – ao nível da investigação e ao nível clínico – que, como o próprio nome indicia, remete para os aspetos da ética da relação numa lógica de respeito pela integridade e dignidade da pessoa humana, zelando pelo cumprimento dos requisitos legais nas mais variadas situações e, inevitavelmente, dos direitos humanos (Nunes, 2013).

Posto isto, considera-se que independentemente das diversas formas de pensar, a premissa que deverá ser preponderante é a de que “a convicção de que o exercício profissional, porque orientado para a satisfação das necessidades humanas e para o bem-estar social, se deve equacionar enquanto realização de um serviço público, na verdadeira acepção da palavra, implica o reconhecimento da condição ética de todos os cidadãos com quem trabalhamos” (Serafim, 2004: 26). Isto implica uma atenção por parte dos/as assistentes sociais na defesa pela privacidade da pessoa e da confidencialidade da informação por ela partilhada, tanto na dimensão escrita como verbal. Esta preocupação com o tratamento da informação e dos dados que são transmitidos ao/à assistente social existe por ser algo obrigatório e moralmente aceite e partilhado pelos membros das diversas profissões e por ser um direito e um dever. Tal significa que o processo de intervenção deverá assumir como princípio orientador o respeito pela pessoa e pela sua dignidade numa ótica de coresponsabilização, confiança e transparência (Clark, 2006; Reamer, 2006; Shardlow, 1995).

⁸ Proposta de tradução elaborada pela discente.

CAPÍTULO 3 – METODOLOGIA

De acordo com a perspectiva de Fortin (2009: 132), o desenho de pesquisa “é o plano lógico criado pelo investigador com vista a obter respostas válidas às questões de investigação colocadas ou às hipóteses formuladas”. Nesta fase pretende-se investir no que concerne ao meio onde se pretende desenvolver a investigação, à população alvo/amostra, ao tipo de estudo, à recolha de dados e ao tratamento e interpretação dos mesmos. O objetivo é a estruturação de um projeto coerente ao nível interno e externo tendo em vista o sucesso do mesmo e a aquisição de novos conhecimentos quer para os/as discentes como para a restante comunidade universitária e científica. Por esta razão, o conhecimento que se deseja alcançar deve pautar-se pela objetividade, racionalidade, fiabilidade e sistematicidade (Vilelas, 2009).

Fortin (2009) clarifica também que o processo de investigação é marcado por três fases: uma primeira conceptual que, como o próprio nome indica, remete para o estado da arte ou para a revisão da literatura, permitindo a definição do problema de investigação, a sua compreensão e a verificação da realização de trabalhos anteriores sobre o mesmo; uma segunda metodológica (definição da amostra e das variáveis, métodos de recolha de dados, instrumentos de medida e análise dos dados); e uma terceira empírica, sendo este o momento onde o plano de investigação é posto em execução. Portanto, neste terceiro capítulo, pretende-se aprofundar a metodologia selecionada para a condução, execução e análise desta pesquisa que detém como foco de atenção a confidencialidade, os seus limites e seus desafios na prática profissional dos/as assistentes sociais tendo em consideração, por um lado, a sua relação com os restantes valores e princípios explanados no código de ética e, por outro, a inserção destes profissionais em equipas de trabalho⁹. Assim, a questão de investigação¹⁰ é a seguinte: de que modo os profissionais (assistentes sociais) gerem a informação partilhada pelo sujeito de atenção aquando do processo de intervenção social?

Podem igualmente ser colocadas algumas interrogações que, conjuntamente com a questão de investigação, ajudarão na delimitação teórica e empírica do estudo que se pretende levar a cabo. Veja-se: será que a confidencialidade é um valor fundamental na prática profissional? Poder-se-á abdicar do princípio da confidencialidade em alguma situação? Que tipo de dados são importantes serem partilhados entre o sujeito e o assistente social para a intervenção? É comum ter-se acesso, através do

⁹ Apesar de, ao nível teórico, se ter abordado a multidisciplinaridade e a interdisciplinaridade, por uma questão de facilidade e fluidez de discurso, utilizar-se-á o conceito de interprofissionalismo ou articulação inter pares.

¹⁰ Segundo Fortin (2009), numa investigação o primeiro momento é a seleção de um tema sendo este seguido de uma fase de desconstrução do mesmo com vista à obtenção de uma questão de investigação, ou de uma pergunta de partida, que tem como finalidade orientar todo o processo. Esta questão deverá conter dois elementos: a identificação dos conceitos-chave e das unidades de observação, estando-lhe subjacente uma perspectiva empírica.

sujeito, a informações privadas, mas será isso desejável para a intervenção social? Quais são as informações passíveis de se designarem como privadas? Em contexto de articulação interpares é comum a ocorrência de discussão de casos? Que informação deve ser partilhada com a equipa de trabalho e de que modo (*e.g.* escrito, falado, entre outros)?

Estas questões serviram, também, de base para a redação dos objetivos (geral e específicos). O objetivo geral é: compreender a operacionalização do princípio da confidencialidade, constante no código de ética da profissão e das organizações onde os profissionais se inserem, tendo em consideração a prática interprofissional à qual os/as assistentes sociais estão subordinados/as. Ao nível dos objetivos específicos, estes são seis: compreender qual a importância atribuída ao princípio da confidencialidade; perceber se o princípio da confidencialidade pode, em determinada situação, e na ótica dos/as entrevistados/as, ser secundarizado; compreender de que forma os assistentes sociais operacionalizam o princípio da confidencialidade; descrever como é realizada a gestão da informação recolhida (escrita ou oral), por parte dos assistentes sociais, em contexto interdisciplinar; observar se a intervenção é efetuada com base na confiança associada à informação e ao consentimento por parte do sujeito para a partilha de informações pessoais; e perceber se existe uma preocupação, por parte do sujeito de atenção, com a possível partilha da informação a seu respeito.

No que concerne ao paradigma, ou de acordo com Vilelas (2009) ao tipo de estudo segundo o modo de abordagem, considera-se que este é, claramente, qualitativo uma vez que se pretende uma compreensão do fenómeno com base na interpretação da realidade efetuada pelos indivíduos (assistentes sociais) até porque:

(...) o material primordial da investigação qualitativa é, pois, a palavra que expressa a fala sendo a sua pretensão compreender, profundamente, os valores, as práticas, as lógicas de ação, as crenças, os hábitos, as atitudes e as normas culturais que asseguram aos membros de um grupo ou de uma sociedade a atuação no seu quotidiano (*op. cit.*: 108-109).

Relativamente ao tipo de estudo segundo o objetivo geral, este é descritivo na medida em que se procura uma compreensão da realidade, bem como a assimilação, descrição e delimitação das suas características, não sendo por isso necessária a manipulação de variáveis nem a formulação prévia de hipóteses de investigação. Quanto aos procedimentos técnicos, definiu-se que estes passariam por um estudo fenomenológico pois, mais do que uma simples compreensão do fenómeno, interessa incorporar e perceber as explicações e interpretações individuais atribuídas ao mesmo visto que tal traduz a forma como cada indivíduo encara o mundo que o rodeia e no qual está inserido (interpretativo-compreensivo). Isto implica contextos de socialização primários e secundários, grupos de pertença, construção de significados e análise das experiências vividas.

Neste sentido, e havendo uma aproximação ao contexto para a aquisição e/ou aprofundamento de conhecimento sobre uma determinada realidade, é-se confrontado com uma lógica indutiva que se

contrapõe à dedutiva. Não obstante esta investigação requer uma base teórica bastante alargada tendo em vista a desconstrução de um dos conceitos principais, desenvolvidos ao longo dos capítulos anteriores (Flick, 2014).

No que diz respeito às técnicas de recolha de dados, foram selecionadas duas: a observação direta e participante ¹¹ e a entrevista semiestruturada ¹². A observação direta e participante, com previsão inicial de uma semana em cada instituição ¹³, tem como objetivo permitir à investigadora acompanhar o quotidiano dos/as assistentes sociais, nomeadamente ao nível dos atendimentos, das reuniões de equipa e dos sistemas onde são redigidas as informações relativas aos sujeitos de atenção. Esta é a técnica principal uma vez que se configurou como pertinente estar no terreno para compreender, relativamente ao objeto de estudo, se a prática corresponde à teoria e, mais do que isso, se aquilo que os assistentes sociais entrevistados mencionam ser a sua atuação vai ao encontro daquilo que na realidade se observa. No entanto, desde o início que se esteve ciente de que a presença de uma pessoa externa à instituição e desconhecida para o/a assistente social em questão, poderia tornar-se um constrangimento pela possibilidade de influenciar as ações dos profissionais. Ainda assim, as vantagens sobrepujam-se a esta questão na medida em que “(...) as respostas obtêm-se no fluxo da conversa informal e da observação direta, participante e continuada. A pesquisa de terreno é, em boa medida, a arte de obter respostas sem fazer perguntas” (Costa, 1987: 138).

Embora a observação seja participante, tentou manter-se alguma imparcialidade no sentido de não tecer comentários em relação a determinados assuntos, de manter a discrição e permanecer no espaço atribuído, não opinar livremente sem que tal se enquadrasse num contexto de diálogo com outros intervenientes ou, ainda, não executar determinadas ações, esperando para observar se alguém tomaria a iniciativa de as realizar (*e.g.* fechar a porta ao entrar para um atendimento social). Por outro lado, foi também necessário estabelecer uma relação de empatia com os assistentes sociais de modo a criar um espaço de confiança e de partilha para que os mesmos não encarassem a discente como uma ameaça ou como um peso para o seu trabalho. Houve, portanto, a necessidade de se encontrar um ponto de equilíbrio que foi distinto de instituição para instituição e de profissional para profissional (Beaud e Weber, 2007).

O dia-a-dia dos/as assistentes sociais é, na maior parte dos casos, repleto de dinamismo o que exigiu uma maior concentração e foco face às dimensões de observação – que se encontram estruturadas em três tópicos: profissionais, sujeitos de atenção e equipa, sendo possível visualizar uma subdivisão dos mesmos em aspetos mais específicos – permitindo, ainda assim, a assimilação de outras informações

¹¹ O esquema base da observação encontra-se no ANEXO A.

¹² Ver guião de entrevista no ANEXO B

¹³ Devido a alguns contratemplos não foi possível perfazer em todas as instituições o período inicialmente definido de uma semana de observação, mas em média a discente esteve em cada uma das cinco instituições quatro dias.

caso estas se afigurassem como relevantes para a investigação. Assim, o diário de campo e as notas de terreno nele constantes são um elemento de extrema importância para esta fase da análise.

O observador tem quatro tarefas a realizar: 1) encontrar-se junto das pessoas observadas e adaptar-se ao seu meio; 2) observar o desenrolar normal dos acontecimentos; 3) registá-los, tomando apontamentos ou por qualquer outro meio; 4) interpretar o que observou e redigir o correspondente relatório (Peretz, 2000: 28).

O diário de campo é, simultaneamente, uma bússola e uma espécie de melhor amigo uma vez que nele é redigida uma panóplia de informação que vai desde a descrição daquilo que se está a observar até às emoções vivenciadas em determinados momentos, neste caso em concreto, pela própria discente, que posteriormente contribuirão para a construção de um caminho lógico e estruturado (Fernandes, 2003). Por esta razão, informa-se que no capítulo que se segue relativo à análise e interpretação dos dados, serão apresentados excertos desse diário de campo, com o devido cuidado para que as instituições e os entrevistados não sejam identificados. É com base na preocupação de manutenção do anonimato que se recorreu a nomes de código tanto para as instituições como para os/as assistentes sociais, como se constatará adiante.

A segunda técnica de recolha de dados, diz respeito à entrevista semiestruturada aos/às assistentes sociais e tem como objetivo a partilha de conhecimentos, experiências, preocupações, incertezas, dilemas e boas práticas de atuação dos profissionais mencionados relativamente aos conceitos em análise – confidencialidade, ética, código de ética, princípios e valores, sujeito de atenção/utente, trabalho em equipa, gestão da informação, entre outros que possam ser pertinentes no ponto de vista dos próprios assistentes sociais (Gauthier, 2003). Este será um complemento à técnica principal e serão apresentados, tal como na observação, excertos das respostas que se compreendem como relevantes por parte dos entrevistados ¹⁴.

A recolha de dados decorreu no período compreendido entre março e maio de 2017. Por forma a selecionar as instituições que iriam constituir a amostra desta investigação, ponderaram-se três critérios que se pautam pela simplicidade e, de certa forma, pela facilidade de acesso uma vez que são comuns a uma panóplia de instituições. Esta situação é intencional pois caso se tivessem estabelecido critérios demasiado rígidos poder-se-ia correr o risco de incapacidade de constituição da amostra. Veja-se:

- 1) existência de, pelo menos, um profissional com formação base em Serviço Social (assistente social);

¹⁴ No que concerne aos profissionais, foram entrevistados/as no total seis assistentes sociais tendo as suas entrevistas uma duração média de sessenta e sete minutos.

- 2) realização, por parte do/a assistente social, de atendimentos sociais na medida em que é neste contexto, bem como em fase de acompanhamento, que é partilhada informação entre o/a profissional e o sujeito de atenção;
- 3) existência de uma equipa interprofissional, quer seja ao nível interno da instituição (*e.g.* no mesmo espaço coexistirem profissionais de diversas áreas e até reuniões de equipa) como externo (*e.g.* o/a assistente social desempenha uma função tendencialmente monodisciplinar, não existindo outras áreas do saber naquele espaço com quem possa articular face a determinado problema, mas recorre à colaboração de instituições da comunidade).

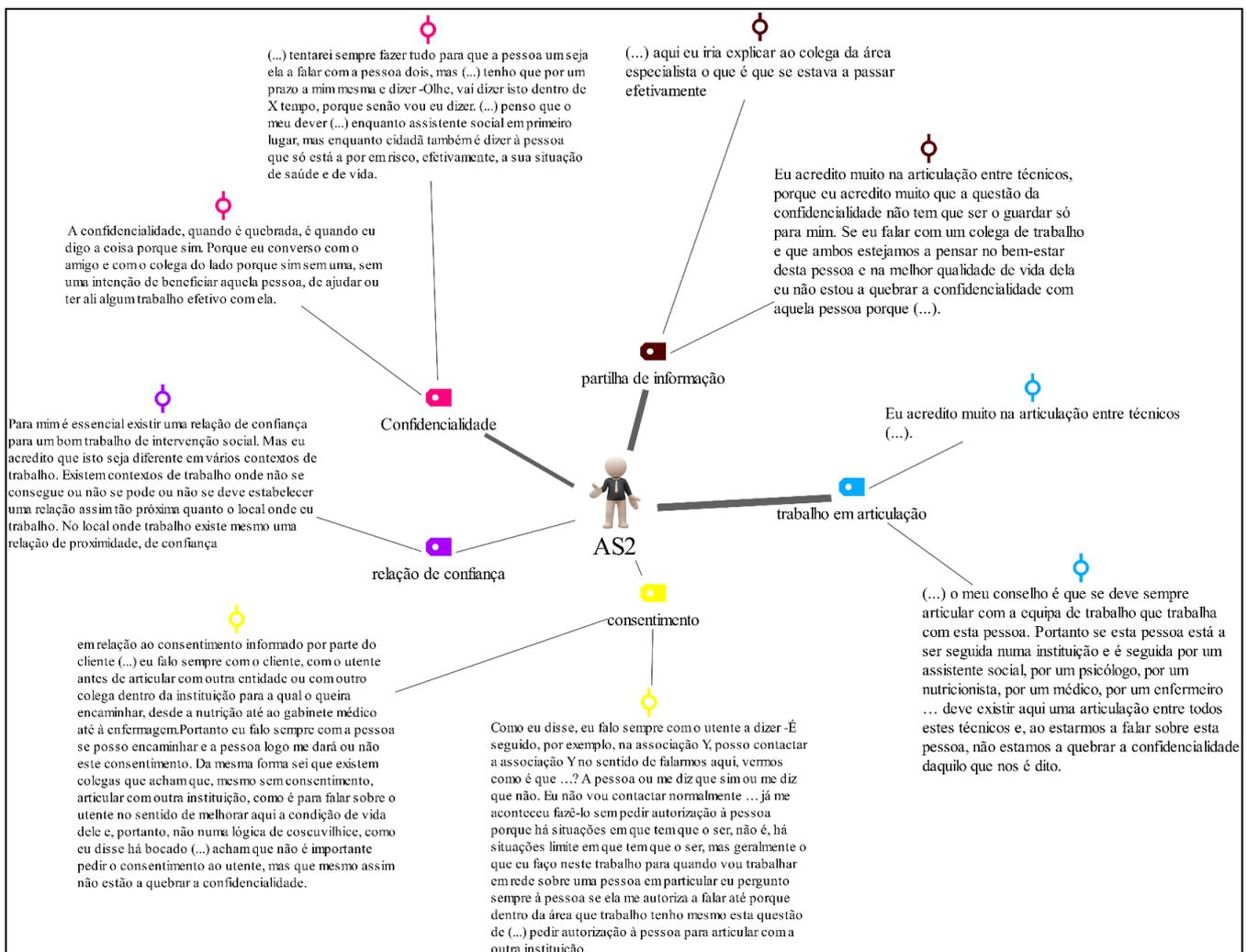
A segunda parte do plano de amostragem correspondeu ao mapeamento, circunscrito à área de Lisboa, de instituições que correspondessem aos critérios apresentados e nas quais a investigadora detinha um contacto privilegiado. De seguida, elaborou-se o pedido de colaboração com o estudo que foi enviado, via correio eletrónico, para esses espaços endereçado aos/às seus/suas presidentes ou diretores/as. Depois da autorização, cada uma dessas organizações selecionou, autonomamente, um/uma assistente social, na maioria dos casos com base na disponibilidade destes profissionais, para responder às questões da entrevista e para fazer-se acompanhar pela investigadora.

Posto isto, informa-se que as instituições que livremente decidiram colaborar foram a Abraço, a Assistência Médica Internacional (AMI), a Cáritas Diocesanas de Lisboa, a Casa Pia de Lisboa (CPL, I.P) e o Centro Social Paroquial São Jorge de Arroios. Os/as diretores/as ou presidentes destes espaços, assim como os respetivos assistentes sociais, foram informados da existência de duas técnicas e do interesse metodológico para a discente de que em primeiro lugar se realizasse a observação direta e apenas posteriormente se aplicasse a entrevista semiestruturada ao profissional. Esta foi uma estratégia de investigação adotada com o objetivo de minimização da margem de erro para que as questões propostas a serem apresentadas ao/às assistentes sociais não tivessem influencia na sua atuação diária. Foi-lhes ainda solicitado o consentimento para a aplicação das duas técnicas.

Importa ressaltar que esta é uma amostra não probabilística, na medida em que não se pretende uma generalização dos resultados provenientes desta investigação, e por seleção racional o que significa que as organizações foram selecionadas pela discente pelas suas características e pela existência, na maior parte, de um contacto privilegiado (Fortin, 2009). Informa-se, para a eventualidade de questionamento face ao número reduzido tanto de instituições (cinco) para o campo da observação como de profissionais para a aplicação das entrevistas (seis), que esta opção metodológica teve como base duas justificações. A primeira diz respeito à dimensão e ao tempo para a concretização desta dissertação e a segunda relaciona-se com o facto de se considerar o critério de saturação da amostra estava cumprido uma vez que as práticas e os discursos não estavam a acrescentar qualquer tipo de informação, mas somente a reforçar aquilo que já tinha sido constatado.

Por último, no que concerne à análise dos dados recolhidos, para a observação recorreu-se às notas de terreno apontadas no diário de campo como base para a elaboração de tabelas descritivas simples e pormenorizadas de comparação institucional e de uma grelha com dimensões gerais e específicas de análise. Para as entrevistas, aquando da sua transcrição, efetuou-se uma codificação linha-a-linha assinalando possíveis relações entre os conceitos, frases compreendidas como relevantes e ainda as ideias expressas pelos assistentes sociais em cada questão e, numa fase posterior, realizou-se uma codificação focalizada através do programa MAXQDA (versão 12) ¹⁵, que possibilitou verificar os códigos mais repetitivos e pertinentes, assim como a construção de modelos de um só caso – que têm como objetivo analisar as principais ideias de um dos entrevistados – e de modelos de código-ocorrência – que pretendem estabelecer uma articulação entre os diversos códigos selecionados pelo/a investigador/a. Apresenta-se, em seguida, a título ilustrativo, o exemplo de um dos modelos construídos:

Figura 1. Exemplo de Modelo de Um Só Caso



Fonte: Modelo do programa MAXQDA (versão 12) com base na entrevista ao AS2.

¹⁵ Como exemplo de uma codificação veja-se o ANEXO C.

CAPÍTULO 4 – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS RECOLHIDOS

1. HETEROGENEIDADE DE PROCEDIMENTOS: UM CONTÍNUO ENTRE A CULTURA ORGANIZACIONAL, O AGIR INDIVIDUAL E A FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Para dar início a este capítulo, ponderou-se traçar os perfis das instituições nas quais se realizou o período de observação pelo facto de estas possuírem diferentes características ao nível dos campos de atuação, dos espaços de trabalho físicos e das normas organizacionais. Todavia, tal poderia comprometer o anonimato e o sigilo que qualquer investigação deve tentar assegurar. Neste âmbito, optou-se pela elaboração de tabelas com dimensões de observação simples e complexa ¹⁶ através das quais se constatou a existência de divergência institucional, tal como se pode visualizar no *quadro 1*. Tal aferição não se apresenta como uma novidade na medida em que no processo de seleção da amostra institucional, se procurou alguma heterogeneidade de âmbitos de atuação tendo-se tornado este um pressuposto metodológico. O desafio que se propõe, daqui em diante, não é somente apontar aquilo que é semelhante ou díspar entre as instituições e entre os/as assistentes sociais, como ainda se aquilo que se observou vai de encontro ao discurso proferido aquando das entrevistas. Esta será, portanto, a dinâmica desta análise.

Quadro 1. Comparação institucional de parâmetros simples

Parâmetros	Código Institucional				
	INST.1	INST.2	INST.3	INST.4	INST.5
Gabinete individual/partilhado	individual	partilhado	partilhado	partilhado	individual
Respostas institucionais diversificadas	sim	sim	não	não	sim
Contacto institucional com profissionais de outras áreas de formação	sim	sim	sim	sim	sim
Contacto externo com outros assistentes sociais	sim	sim	sim	sim	sim
Processos em papel/sistema informático	ambos	papel	papel	papel	papel

¹⁶ Para mais informação ver ANEXO D.

Local onde permanecem os processos	gabinete do assistente social	gabinete do assistente social	gabinete do assistente social	gabinete do assistente social	gabinete do assistente social
Tipo de proteção dos processos ¹⁷	password no computador	password no computador e fecho de porta na hora de saída pelos assistentes sociais	password e fecho do local de arquivo dos processos pelos assistentes sociais	password no computador	password no computador e fecho de gabinete pelo segurança no final do dia
Atendimentos com porta aberta/fechada	fechada	fechada	fechada	fechada	fechada
Telefonemas com a porta aberta/fechada	ambas	aberta	fechada	fechada	fechada

Fonte: Elaboração própria através da grelha de observação simples e da observação efetuada nas instituições entre março e maio de 2017.

Também em relação aos/as profissionais entrevistados/as, mais especificamente no que concerne à sua formação e aos seus percursos laborais, foi possível construir o *quadro 2* no qual se observam seis parâmetros simples relativos às suas experiências. A amostra de assistentes sociais que esteve na base deste estudo possui como característica uma heterogeneidade tanto do seu percurso académico como ao nível das funções laborais que desempenharam ou desempenham, como se observa no *quadro 2*. Este aspeto é possível de aferir se se atentar, por exemplo, no parâmetro relativo à continuidade de formação em Serviço Social, onde quatro dos sete assistentes sociais concluíram o mestrado e apenas dois destes se encontram atualmente a frequentar o doutoramento nesta área. É também interessante verificar que cinco dos sete profissionais possuem formação em outras áreas científicas que podem, inclusive, parecer bastante distantes do Serviço Social (*e.g.* Teologia e Ciências Religiosas).

No que concerne ao ano de início e de término da formação base, não existe uma grande variabilidade uma vez que a maioria frequentou a licenciatura nos anos 2000, exceto um assistente social que terminou a licenciatura em 1995 tendo, no entanto, prosseguido para o mestrado que concluiu no ano corrente. Outro aspeto que se deve apontar diz respeito ao número de anos de exercício profissional enquanto assistente social que coincide, em cinco casos, com o número de anos que se encontra na instituição onde decorreu o período de observação para a presente investigação. Isto significa que estes

¹⁷ Chama-se a atenção para o seguinte aspeto: o facto de os processos se apresentarem em formato de papel não implica que os dados relativos à pessoa em acompanhamento não possam estar noutros locais. Por esta razão, os profissionais optam por colocar uma proteção nos computadores.

cinco assistentes sociais entraram para o Serviço Social numa determinada instituição na qual têm permanecido a exercer essas funções. Contudo, tal não significa que os mesmos tenham ficado confinados ao mesmo espaço e área de atuação na medida em que, em determinadas instituições, pela amplitude de respostas que oferece, pode existir alguma possibilidade de mobilidade nos serviços.

Quadro 2. Experiências formativas e profissionais

Parâmetros	AS1	AS2	AS3	AS4	AS5	AS6	AS7 ¹⁸
Número de anos que é assistente social	9	4	4 e meio	4	22	11	8
Número de anos que se encontra na instituição e no serviço atual	5	4	4 e meio	2 e meio	21	11	8
Início e conclusão da licenciatura em Serviço Social	2005-2008	2005-2009	2009-2013	2009-2013	1990-1995	2001-2006	2005-2009
Formação em Serviço Social após a licenciatura	Não	Não	Frequenta doutoramento	Não	Mestrado	Mestrado Frequenta doutoramento	Mestrado
Formação noutras áreas	Formação de Formadores com especialidade em Igualdade	Pós graduação em promoção e proteção dos direitos das	1º ano em Psicologia ; Licenciatura em	Frequência do Mestrado em Ciências da Família	Não/Não sabe	Teologia	Não/Não sabe

¹⁸ Elucida-se que a amostra é constituída por seis assistentes sociais, no entanto, uma vez que ocorreu um imprevisto, o assistente social entrevistado não foi o mesmo que a discente acompanhou no período de observação. Por esta razão, optou-se por colocar nesta tabela informação relativa aos dois profissionais.

	de Género; Animação Sociocult ural	crianças e jovens	Ciências Religiosas				
Outros trabalhos exercidos anteriores ao Serviço Social	Não	Não	Saúde mental (6 anos); Professor a; Administra tiva (4 anos); CESSS (2 anos)	Secretaria Administra tiva	Diretora Técnica	Professor	Não

Fonte: Elaboração própria através das questões de caracterização formativa e profissional ¹⁹.

Em relação a este ponto, o contexto organizacional foi uma dimensão que mereceu alguma atenção, não apenas por parte da discente aquando da observação, mas também pelos/as assistentes sociais entrevistados/as que o apontaram como importante para a sua atuação pelo facto de englobar elementos como a “abrangência territorial” (AS3), as “áreas de intervenção” (AS3), o tipo de dados que se solicita (AS2), “a cultura, a dinâmica e a forma de operar” (AS4), a dimensão da instituição e das respostas, o número de profissionais e as respetivas áreas de formação, a distribuição dos profissionais no espaço – *e.g.* gabinete partilhado ou pessoal – (AS1 e AS5) e, inclusive, o tipo de relacionamento entre os técnicos – mais próximo ou distante (AS6).

Este tema é abordado teoricamente por Gomes (2000) que identifica duas perspetivas antropológicas que incidem na cultura organizacional: a cognitiva e a simbólica. Ambas partem do pressuposto da separação da cultura e da estrutura social, assim como da existência de valores e normas aplicando-as, no entanto, de forma distinta. Para a perspetiva cognitiva estes valores são um modo de compreender qual o comportamento, a linguagem e a atitude esperada por parte das pessoas que executam as suas funções na organização, quase como um saber-estar. Segundo a perspetiva simbólica,

¹⁹ Questões de caracterização formativa e profissional foram as seguintes: 1) há quanto tempo exerce funções como Assistente Social? 2) há quanto tempo exerce funções como Assistente Social na instituição na qual se encontra e na qual decorreu o período de observação? 3) quando iniciou e quando concluiu o curso em Serviço Social? 4) para além da licenciatura, prosseguiu ou encontra-se a realizar estudos em Serviço Social? 5) realizou ou encontra-se a realizar estudos noutras áreas? 6) em relação à sua inserção no mercado de trabalho, exerceu sempre funções como Assistente Social? Se a resposta for negativa, indique quais as áreas em que trabalhou.

a cultura é algo mais uniformizado direcionado para a construção e execução de normas comportamentais, por esta razão pode apresentar-se como um tanto ou quanto inflexível.

Porém, o contexto de trabalho, com uma maior ou menor rigidez de procedimentos, não deve ser referido como elemento único para uma atuação profissional distinta. Os assistentes sociais, enquanto seres humanos, detêm a sua forma específica de encarar a realidade que os rodeia e têm diferentes experiências de vida e laborais. Até a formação em Serviço Social, devido a um conjunto de fatores de que são exemplo o período em que se frequentou a licenciatura ou os docentes que lecionaram as matérias constantes nos planos de estudos, tem efeitos nas tomadas de decisão e na intervenção dos profissionais no futuro:

“Mas o que eu noto é no fim muita coisa lá ficou porque eu noto que as colegas com quem eu tirei o curso, na mesma faculdade, temos muito a mesma postura, temos muito os mesmos, a maior parte, valores e modo de trabalhar o que quer dizer que (...) há uma partilha e uma cultura como pessoa no Serviço Social que vejo que isso, de alguma maneira, estavam. Vejo agora que trabalho e que falo com muitas colegas com quem tirei o curso (...)” (AS4).

Não obstante, este positivismo em volta da formação não é uma ideia partilhada por todos os entrevistados na medida em que dois deles afirmam que deveria existir um maior investimento nos atuais planos curriculares nas questões direcionadas ao *modus operandi* e ao saber *ser*, saber *estar* e saber *falar*, tal como nos revela a AS3:

“Para mim em Serviço Social (...), há falta de uma dimensão que é um acompanhamento tutorial individualizado com cada aluno (...) ao nível de um trabalho aqui mais de conhecimento pessoal, da pessoa perceber, de se conhecer a si mesma, de perceber e conhecer o seu tipo de personalidade de como é que isso influencia ou não influencia, de perceber como é que eu atuo como é que eu não atuo, pronto. (...) é verdade que há aqui coisas que escapam a uma multidão de formandos (...) não é de repente criar aqui uma elite de assistentes sociais, não é isso! (...) mas tem a ver com requisitos mínimos (...)” (AS3).

A par dos currículos e considerando o estágio um momento de extrema importância pela possibilidade de aqui se aplicarem os conhecimentos adquiridos nas diversas unidades curriculares, foi apontado como necessário um acompanhamento dos mesmos ou, por outras palavras, uma supervisão. Este tema é desenvolvido por Santos, Gomes e Lopes (2016) para as quais a supervisão é algo que ocorre entre os/as discentes, o/a docente do espaço universitário e a pessoa que está a acompanhar esse/a aluno/a no terreno com o objetivo de proporcionar experiência laboral e refletir sobre a mesma. Dada a relevância da supervisão, os profissionais nela envolvidos deveriam, através de uma formação, especializar-se nesta área de modo a que conseguissem orientar eficazmente os/as discentes. Esta questão tem vindo a merecer destaque, sobretudo, desde o surgimento da conceção ético-política do Serviço Social (Netto, 1999; Santos, Gomes e Lopes, 2016).

2. INTERSECÇÃO DE VALORES NA PRÁTICA QUOTIDIANA DOS ASSISTENTES SOCIAIS

A preocupação supramencionada com a dimensão da formação pode estar relacionada com a conceção de que o Serviço Social é uma profissão com uma base de atuação ético-deontológica onde o respeito pela pessoa é fulcral e o estabelecimento de uma relação de confiança é um meio para que, numa lógica de parceria, se consiga ultrapassar ou minimizar a situação-problema. Esta foi uma premissa defendida unanimemente pelos seis entrevistados e que também se registou como nota de terreno aquando da observação:

“Por vezes as pessoas sentem necessidade de fazerem determinadas partilhas, algumas das quais não estamos minimamente à espera e que são, inclusive, do foro íntimo. Isto é, em certa medida, gratificante porque demonstra que aquela pessoa está a confiar em nós” (NT, 14-03-2017).

É com base nesta relação de confiança, construída de forma progressiva e de acordo com a personalidade das pessoas em questão, que os indivíduos tendem a sentir-se mais à vontade na partilha de informação numa ótica de transparência e sinceridade. Para tal parece ser claro para todos os entrevistados que é necessário desenvolver-se uma capacidade de escuta ativa de forma a cativar e a manter esta confiança por parte da pessoa. Há também uma maior possibilidade de desenvolvimento das suas potencialidades, da sua autonomia e da sua participação na medida em que o assistente social não é visto como um meio para atingir determinado fim:

“Eu acho que a relação de confiança é uma postura que se tem, é um princípio que se tenta observar de forma a que a intervenção corra da melhor forma e que haja uma reciprocidade em troca de informações, que ninguém esteja aqui a esconder nada” (AS5).

Espera-se que os profissionais optem por adotar esta “postura”, pois caso isso não se verifique há uma probabilidade de a relação se poder tornar de carácter, sobretudo, assistencialista:

“(…) apenas uma relação utilitarista: para se utilizar os serviços eu tenho de ter um técnico de referência, mas os meus problemas ou as minhas questões ou a minha autonomia nunca a vou desenvolver” (AS6).

Outros três valores que apresentam algum destaque são a defesa da dignidade humana, a justiça social e a procura pela autonomização associada à participação na intervenção e à procura de mudanças efetivas. Foi também referido por dois dos entrevistados o bom-senso e a solidariedade (AS4 e AS5) e apenas por um o humanismo (AS1), a igualdade (AS2), e a confidencialidade (AS4). Evidencia-se, portanto, um posicionamento geral destes assistentes sociais numa lógica modernizada no que concerne ao conjunto de valores e de princípios que adotam na sua prática quotidiana corroborando a perspetiva acima mencionada de Amaro (2008), de Barnard (2008) e de Reamer (2006). Contudo é de realçar que, contrariamente a Cardoso (2011), Ferreira (2009) e Serafim (2004), estes assistentes sociais não estabeleceram uma distinção entre aquilo que consideram ser os princípios e os valores do Serviço Social abrangendo tudo na categoria dos valores.

Outro aspeto que diverge da literatura, em particular da teorização de Shardlow (1995), é relativamente à eventualidade de emergência de um distanciamento entre o assistente social e a pessoa devido a um possível sentimento de subjugação deste último por se expor ou confiar informação íntima a outrem. O risco, segundo o autor, é o de assumir o profissional como possuir de vastos conhecimentos e, logo, como alguém superior e remeter a pessoa apenas para os problemas negando a sua potencialidade para a participação na ação. Para os entrevistados, esta é uma questão que não se coloca porque a pessoa é um pilar basilar na relação e na intervenção. Desta forma, olhar para as suas fraquezas ou para os seus problemas é uma estratégia para reforçar as suas potencialidades e ultrapassar os desafios que lhe são colocados:

“Eles próprios também têm que ser agentes da própria mudança. Nós damos algumas ferramentas, mas depois tudo o resto o principal agente é a pessoa em causa (...). Lá está, já está a ganhar ali uma estrutura de confiança que ela própria está a fazer a intervenção dela e é aquilo que eu estava a falar que têm que ser elas próprias a ter autonomia” (AS1).

3. CONFIDENCIALIDADE: UMA COMPLEXIDADE ENCOBERTA. UMA DEFINIÇÃO INTERCRUZADA COM A PARTILHA, COM A CONFIANÇA, COM O CONSENTIMENTO E O RESPEITO PELA PESSOA

Verifica-se, assim, que é impossível definir o Serviço Social sem incluir uma componente relacional e, associada a esta, sem que ocorra uma troca de informação na medida em que a compreensão da situação-problema, a tentativa de solução ou minimização da mesma e a análise holística das forças/fraquezas, potencialidades/desafios da pessoa, família, grupo ou comunidade em questão assim o exige:

“Continuação da realização de atendimentos sociais. Parece que estas entrevistas continuam a ser marcadas pela partilha de informação sensível por parte das pessoas com o assistente social. Neste caso, por exemplo, compreendeu-se que a pessoa vivenciou uma situação de violência doméstica. Basicamente, o assistente social tem na sua posse muita informação pessoal/íntima/privada e parece, também, que existe uma clara noção de que tem que existir muito cuidado no seu tratamento” (NT, 04-05-2017).

Tal ilação não se apresenta de todo como uma novidade pois já aquando da referência dos valores fundamentais para a ação a relação de confiança mereceu grande destaque. Todavia, de acordo com os entrevistados, esta partilha de informação articula-se com outro conceito, o de confidencialidade. Deste modo, é possível aferir que a confidencialidade tem implícita a exigência de atenção e de zelo face ao tratamento e à gestão daquilo que é transmitido verbalmente pela pessoa em contexto de atendimento a este profissional e ao que posteriormente for redigido no seu processo social pelo mesmo. Esta ideia vai ao encontro da definição supracitada de Castro (2007-2008) no capítulo da fundamentação teórica. Atente-se na opinião dos entrevistados quanto a este tópico:

“(…) se eu estou no atendimento e a pessoa me põe uma série de problemas, me relata a sua história de vida, me relata o que quer que seja, quando eu saio daquele gabinete eu tenho que apagar, não tenho que apagar da memória, mas tenho que apagar isso da boca” (AS6).

“(…) há esta noção clara: nem tudo o que é partilhado em sede de atendimento direto entre a pessoa e o profissional tem que ser escrito no processo. Depende de que tipo de informação, do nível, do grau de intimidade e de confidencialidade até que é pedido ou exigido nesse momento” (AS3).

Ainda que os/as assistentes sociais assumam estas duas dimensões como essenciais para a manutenção da confidencialidade, a realidade é que há, claramente, um enfoque na verbalização, nomeadamente, quando esta é articulada com o trabalho interpares²⁰, quer este seja efetuado a um nível interno – com outros assistentes sociais e/ou outros profissionais – como externo – com assistentes sociais e/ou outros profissionais de outras instituições. Somente é possível integrar esta preocupação no cuidado com a partilha de informação relativa à pessoa por parte do assistente social numa ótica de trabalho de articulação com outros profissionais uma vez que falar com estranhos²¹ sobre os assuntos que são abordados em atendimento ou expor estas partilhas num local que não seja o de trabalho não faz qualquer sentido para os seis entrevistados tendo os mesmos assumido que tal comportamento não faz parte da sua prática profissional:

“(…) não se fazem conversas em público nem no autocarro nem em lado nenhum nem no metro sobre situações que acompanhamos, não é, nem se deve fazer sobre as próprias instituições (…) sob pena de acontecer coisas como me aconteceram a mim (…) de estar no metro e perceber que eram umas assistentes sociais que trabalhavam numa determinada instituição porque tinham ao pescoço uma identificação, que eu sabia quem elas eram e de onde eram, e a fazerem comentários no metro, cheio de gente em hora de ponta, sobre situações sociais concretas ou eu estar no autocarro, numa linha que até nem é costume, e de repente atrás de mim duas pessoas a falarem abertamente (…) fiquei a perceber pela conversa que trabalhavam numa instituição onde eu já tinha trabalhado e que eu até conhecia, eu consegui identificar a pessoa de quem elas estavam a falar” (AS3).

Efetivamente, ao longo do período de observação nas cinco instituições, não se apontou a ocorrência de conversações fora da instituição relativamente aos processos em acompanhamento. No entanto, constatou-se uma incongruência entre o discurso dos assistentes sociais e a realidade no que concerne ao pós-atendimento e à partilha daquilo que nele foi proferido, nomeadamente entre colegas assistentes sociais, quer estes se encontrem no mesmo gabinete ou noutro:

“A profissional que estarei a acompanhar esteve a tentar entrar em contacto com uma assistente social de outra instituição com o objetivo de ajudar um senhor que já é acompanhado aqui há algum tempo.

²⁰ Informa-se que esta temática será desenvolvida no ponto quatro desta análise.

²¹ Esta palavra é utilizada com o objetivo de representar um vasto grupo de pessoas que não têm qualquer tipo de relação com a intervenção que está a ser efetuada podendo ser, por exemplo, um amigo, um companheiro, um familiar, entre outro.

Contudo, as chamadas não estavam a ter qualquer resposta e a assistente social recorreu a uma colega que se encontra no mesmo local físico de trabalho, e que também é assistente social, questionando se estaria a ligar para o número correto e contou, embora por alto, a situação, dizendo – *É por causa do senhor da pensão*” (NT, 13-03-2017).

“Após o atendimento social conjunto, que foi realizado com a assistente social, a nutricionista e a pessoa em questão, a assistente social voltou para o seu gabinete, que é partilhado, e falou com a sua colega, também ela assistente social, sobre o atendimento. Trocaram algumas impressões. É claro que informação sobre aquela pessoa foi transmitida, embora de um modo sintetizado e sem grande profundidade” (NT, 21-03-2017).

Não obstante, esta partilha ocorre naturalmente e não parece ser compreendida como uma quebra do sigilo profissional, da confidencialidade nem da relação de confiança uma vez que o propósito é apenas um: conseguir, da forma mais eficiente possível, contribuir para a promoção do bem-estar da pessoa/família/grupo/comunidade. Por esta razão considera-se ser possível afirmar que aqui ressalta uma ótica utilitarista da ética com a ideia do bem maior ou do melhor para a maior parte:

“Se eu falar com um colega de trabalho e que ambos estejamos a pensar no bem-estar desta pessoa e na melhor qualidade de vida (...) eu estaria a falar com ela no sentido de - *Olha o Allan está a consumir drogas, o que é que tu achas que nós podemos fazer? Com quem é que achas que devo contactar? Como é que pode ser o nosso plano aqui de intervenção, por onde é que eu devo começar ...?* Mais no sentido de tentar partilhar com ela e ela me ajudar a eu pensar não é, a eu pensar na minha intervenção e o que é que eu deverei fazer com esta pessoa” (AS2).

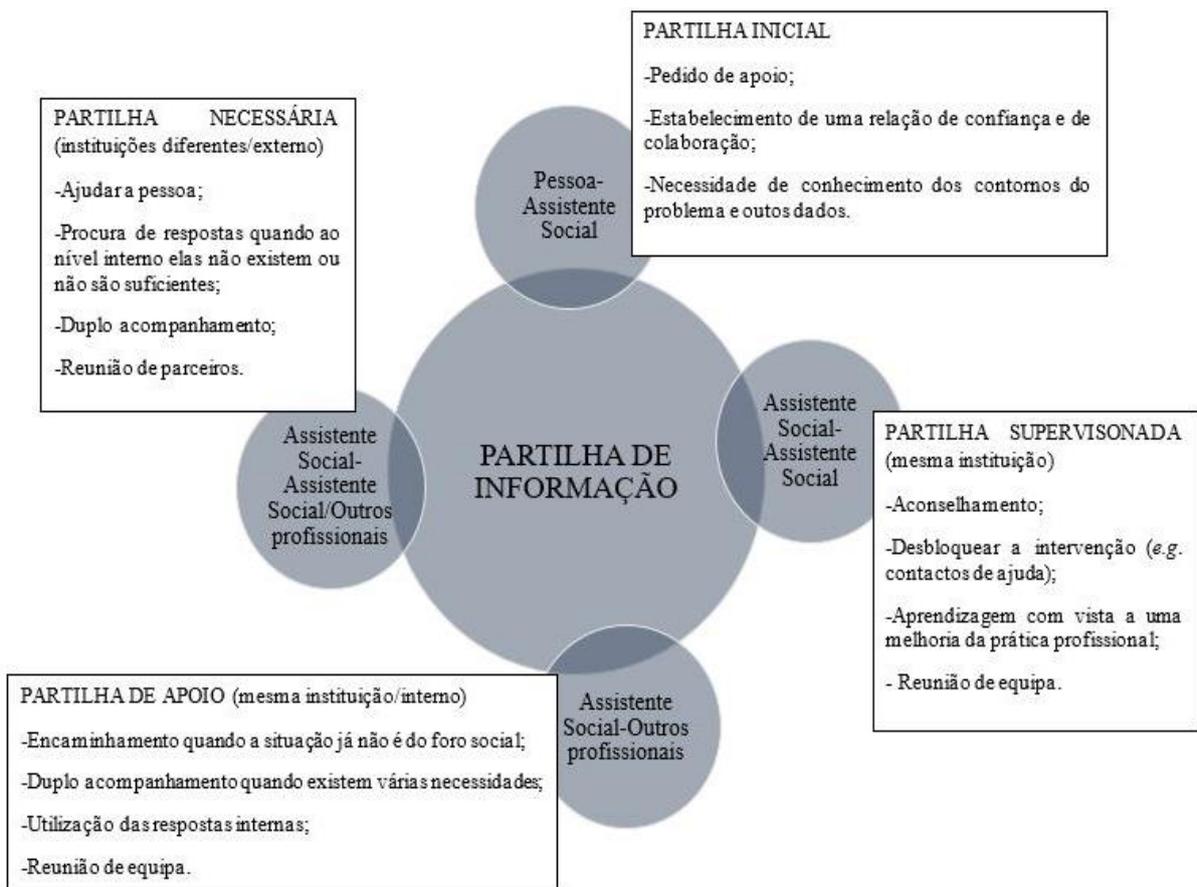
“(...) às vezes podemos pedir (...) algum conselho com algum colega (...) e às vezes se houver uma situação bicuda todas as cabeças pensam no assunto” (AS6).

Assim, assimilou-se que, tanto num nível interno como externo, a partilha de informação torna-se um elemento básico da relação, primeiro entre a pessoa e o/a assistente social e depois entre os próprios profissionais, apesar de existirem diversas formas de transmissão da mesma. A quantidade de informação que é partilhada varia consoante, por um lado, aquilo que naquele momento é assinalado como importante para o sujeito de atenção e, por outro, o grau de confiança, o número e a qualidade dos contactos anteriores com o/s profissional/s até porque o objetivo é partilhar aquilo que é necessário naquele momento e não esquadrihar a vida da pessoa/família/grupo em causa. Neste âmbito, o assistente social deve ter algum “jogo de cintura” (AS1), que é o mesmo que se afirmar que deve ser capaz de gerir a informação utilizando-a em prol da pessoa:

“(...) a pessoa se é acompanhada é porque precisa de duas coisas diferentes também, precisa daquilo que uma instituição dá e precisa daquilo que a outra também dá e, portanto, a informação que eu sei para aquilo que eu dou provavelmente pode não ter interesse nenhum para a instituição que a outra dá e, portanto, eu não vou partilhá-la (...) não é pertinente, não tem interesse e foi uma informação que ela me deu só a mim que não deu à outra, provavelmente (...). É o tal, é gerir a informação” (AS4).

Neste sentido, embora mais adiante se aborde os aspetos da articulação interpares, ilustra-se a partilha efetuada entre profissionais através da *figura 2*²² onde se verificam diferentes tipologias de partilha – inicial, supervisionada, de apoio e necessária – que variam de acordo com os contornos da situação problema apresentada pela pessoa em acompanhamento e com o tipo de resposta institucional. Embora não se pretenda estabelecer uma ordem entre as quatro tipologias é inegável que todo este processo tem início com o atendimento social e os conteúdos que aí possam ser divulgados pela pessoa ao/à assistente social, daí a designação de partilha inicial.

Figura 2. Diagrama de partilha de informação interprofissional



Fonte: Elaboração própria através dos dados recolhidos nas entrevistas aos assistentes sociais e no período de observação efetuada nas instituições.

Foque-se agora noutra dimensão da confidencialidade, a escrita, uma vez que quanto à dimensão verbal já bastante se refletiu. Para além daquilo que é redigido pelo gestor do processo, ou por outros profissionais caso o mesmo seja partilhado, apresenta-se simultaneamente como uma preocupação a salvaguarda dos documentos, também estes com informações pessoais, disponibilizados pela pessoa.

²² Realça-se que este esquema foi construído com base nos aspetos analisados como concordantes entre as cinco instituições e os seis assistentes sociais entrevistados e, simultaneamente, com a revisão de literatura efetuada pela discente.

Portanto, tudo aquilo que é partilhado deve ser tratado com desvelo, em primeiro lugar, por este ser um direito dos indivíduos explanado no código de ética e, em segundo, pelo facto de conter os mais variados tipos de dados desde os mais básicos, como por exemplo o nome ou o contacto, até aos mais complexos e pormenorizados, tal como situações de doenças ou um passado marcado pelo crime ou questões relacionadas com a sexualidade, entre outras:

“(…) há documentos que têm de constar do processo dos utentes e se calhar isso é o que transtorna aqui a questão da confidencialidade no geral porque há documentos que estão ali e qualquer pessoa pode recorrer a eles, mas é também por ordem a intervenção que temos que ter esses documentos disponíveis” (AS1).

Evidencia-se um sentimento de maior controlo por parte dos assistentes sociais no que concerne à redação dos processos, particularmente, pelo facto de ser algo que permanece na instituição e, tendencialmente, nos seus gabinetes:

“Os processos, que estão guardados em arquivos, encontram-se no gabinete da assistente social e não podem sair deste espaço exceto quando outro profissional que se encontre a acompanhar a mesma pessoa (por exemplo o/a psicólogo/a) necessita de verificar algo ou de algum documento. A assistente social também é muito preocupada com estas questões, adjetivando-se inclusive como rígida, e quando o processo não é devolvido, chama à atenção dos/as colegas em causa. Mas tal não está apenas relacionado com a forma de pensar da assistente social. Nos procedimentos internos existe uma alínea que informa que os processos não podem sair da instituição, que devem estar no gabinete da assistente social sendo que apenas este e o diretor técnico têm a chave dos arquivos” (NT, 03-05-2017).

Os entrevistados confidenciaram que não redigir toda a informação que lhes é transmitida, devido a fatores como o número de atendimentos sociais que realizam diariamente, pode acarretar algumas consequências. Por essa razão há opções que devem ser tomadas, tais como: escrever tudo aquilo de que passa a ter conhecimento no processo, independentemente de quem possa ter ou vir a ter acesso ao mesmo; criar dois processos para cada pessoa, pode dizer-se que um será o formal/institucional e outro o informal/pessoal, materializado este último de diversas maneiras (caderno, folha de excel, entre outros); escrever apenas aquilo que aponta como relevante para a intervenção, mesmo que lhe seja revelado outro tipo de informação; ou, em última instância, não escrever nada:

“(…) sei que há colegas que de facto que têm por norma não contar nada, não escrever nada nos processos o que dificulta muitas vezes a compreensão da situação e obvia a que aconteça coisas mais graves também (...) às vezes quando as coisas acontecem mal é que nós (...) refletimos o que é que teríamos feito de diferente, mas isso aí as coisas já aconteceram não é” (AS5).

“Apesar de não escrever tudo aquilo que foi falado no atendimento, até porque surgiram alguns assuntos que não são importantes para aquele momento, nota-se que ainda é colocada bastante informação no processo social. Neste caso, existe inclusive um guião que deverá ser assinado pela assistente social e pela pessoa em questão” (NT, 04-05-2017).

“A assistente social tem um documento no seu computador de trabalho onde redige informação sobre as diligências que executa nos casos sociais em acompanhamento e os encaminhamentos que realiza. Esta é uma estratégia da qual se socorre para saber sempre em que estado está determinada situação, sobretudo porque não escreve toda a informação no processo. Talvez pelo facto de este ser partilhado” (NT, 04-04-2017).

Não registar pode também colocar desafios à intervenção quando, por exemplo: o assistente social gestor do processo não se encontra no local de trabalho por um determinado período de tempo (*e.g.* motivo de baixa ou férias); ocorre o término da relação laboral com saída do assistente social, passando os seus processos para outro/s colega/s, e não deixando qualquer tipo de informação sobre os contornos do plano de intervenção ou metodologias utilizadas; existe um encaminhamento social do processo da pessoa para outro departamento ou para outra instituição, podendo existir situações que, apesar de não estarem registadas, possam ser relevantes para intervenções futuras. Registrar ou não registar parece ser a questão que é, no entanto, uma decisão individual do assistente social, mas que pode ter repercussões para outras partes. O importante é que qualquer opção deve ser acompanhada de uma reflexão que tenha em atenção o tipo de informação e as consequências da sua partilha ou, inversamente, da sua omissão:

“E uma pessoa vai avaliando e às vezes - *Ponho, não ponho?* Pronto, sinto muitas vezes esse conflito. (...) já aconteceu isso realmente, mas pronto vamos lidando com as situações e acho que há informação que é desnecessária, não vale a pena colocar, há outra informação que convém registar de uma forma mais direta, não dar tanto pormenor e depois, futuramente, explicar, consoante também o grau de relação com utente” (AS1).

Como estratégia, e caso a informação em causa seja do foro íntimo ou que exponha em demasia a pessoa em acompanhamento ou terceiros (*e.g.* familiares), pode optar-se por exercer um papel mediador para com os profissionais que ficarem encarregues do acompanhamento social ou com os quais se está a trabalhar numa lógica de duplo acompanhamento:

“(…) eu julgo que marcaria uma reunião, podia não vir escrito no processo apesar de os processos serem só mexidos por assistentes sociais, na altura só assistentes sociais agora já é assistentes sociais e psicólogos com os novos modelos dos processos psicossociais, mas eu teria reunido e contado essa situação” (AS5).

Ao mesmo tempo que a relação e a confiança são dois elementos que abrem espaço para a partilha de informação, quanto mais claro for para a pessoa que a sua confidencialidade é salvaguardada, maior será a possibilidade de aprofundamento dessa relação e confiança face ao profissional, como ilustra a perspetiva dos autores Clark (2006), Reamer (2006) e Shardlow (1995). A ideia é:

“Eu não só confio no profissional que está à minha frente, como eu lhe confio informação sobre a minha vida que parto do princípio que sei que não será passada a terceiros, sobretudo, sem autorização, sobretudo, sem que me provoque dolo nem dano” (AS3).

Neste seguimento é-se conduzido para o conceito de consentimento, também ele importante para a definição de confidencialidade de acordo com Castro (2007-2008) e Clark (2006). Alude-se ao consentimento de um modo lato propositadamente uma vez que se constatou que os profissionais o empregam de duas formas, não são necessariamente distintas: consentimento, na maioria das vezes verbal, como permissão para alguém fazer algo ou consentimento como documento escrito que, para além de autorizar, é utilizado como meio para explicar as respostas que determinada instituição tem para oferecer à população-alvo:

“Atendimento social de primeira vez. A assistente social levou um formulário próprio da instituição para preencher com dados da pessoa (por exemplo: agregado familiar, problemas de saúde); levou também duas declarações, uma delas de consentimento para tirar fotocópia do cartão de cidadão e outra para solicitar a permissão por parte da pessoa para a realização de atendimentos e de acompanhamento social. Foi explicado à pessoa as respostas sociais existentes nesta instituição; foi compreendida qual o problema que gostaria de solucionar naquele momento e, por fim, explicou-se as diligências que iriam ser efetuadas” (NT, 20-03-2017).

Esta observação é coincidente com o discurso dos/as assistentes sociais que assumem recorrer ao consentimento, nomeadamente:

“(…) quando é situações de pedir algum apoio (…), tenho que explicar o historial daquela pessoa: porque é que está a recorrer àquele apoio e logo tenho que abranger informações para outros departamentos e explico - *Vou ter que passar isto à direção, à administração, o que for*. E a pessoa - *Sim, sim, sim*. Pronto não há nada escrito, mas há uma partilha dessa informação (…)” (AS1).

“(…) quando vou trabalhar em rede sobre uma pessoa em particular eu pergunto sempre à pessoa se ela me autoriza a falar até porque dentro da área que trabalho tenho mesmo esta questão de ter mesmo de pedir autorização à pessoa para articular com a outra instituição” (AS2).

Todavia e de acordo com Pritchard (2001), autor mencionado na fundamentação teórica, os profissionais entrevistados reconhecem que as instituições não têm todas um formulário de consentimento informado e que os/as próprios/as assistentes sociais nem sempre têm a possibilidade de solicitar o consentimento do sujeito de atenção:

“Sim isto é verdade, é verdade e há pouco falávamos quando reunimos entre os colegas da área isto é verdade, nem todos têm no processo o consentimento informado” (AS6).

“(…) a verdade é que nem sempre obtemos o consentimento, é verdade, porque não dá tempo, porque não é muito exequível no ritmo de trabalho (…). Quer dizer isto já é tudo tão burocrático e tanto papel e tanta coisa que nós temos que fazer que daqui a nada não fazemos mais nada senão papéis. E, portanto, é verdade, é um risco, mas com a certeza de que se a informação for devidamente analisada e hierarquizada do que vai sair é só em prol do bem da pessoa. Portanto, embora tenhamos a certeza que 99% das pessoas se nós perguntarmos – *Olhe para eu conseguir ajudar importa-se?* A pessoa vai dizer que – *Sim!* A pessoa quer é ajuda” (AS4).

Comparando este discurso com o período de observação constata-se que quatro das cinco instituições têm um formulário de consentimento informado sendo que aquela que não o tem deve-se ao facto de o mesmo estar em fase de elaboração. Relativamente ao pedido verbal por parte do/a assistente social à pessoa em acompanhamento para as mais variadas diligências, verifica-se que esta é também uma prática recorrente entre estes profissionais. Aqui considera-se importante realçar o seguinte: apesar de se ter conhecimento de que os indivíduos possuem diferentes traços de personalidade (*e.g.* maior ou menor capacidade de sociabilização e de comunicação), é interessante compreender que quando recorrem ao Serviço Social aceitam, quase sem questionar, que exista uma necessidade de partilha de informação para que se consiga obter determinado apoio social. Tal assume-se, por isso, como um comportamento natural. É também comum que, mesmo sem que o profissional solicite, a pessoa autorize qualquer diligência que seja realmente necessária para ajudar a solucionar a sua situação-problema. Isto pode ter como justificação a familiaridade com o serviço e com os profissionais, por exemplo quando o apoio é prolongado no tempo, e, mais uma vez, com a relação de confiança e de transparência que se vai estabelecendo:

“Assistiu-se a um atendimento de um caso de acompanhamento. A assistente social teve que sair do gabinete e fiquei sozinha com o sujeito de atenção. O mesmo proferiu que gostava bastante das pessoas desta instituição, chegando mesmo a afirmar que considera serem todos uma família. Para além disso, e no meio da nossa conversa, mencionou ter muita confiança com a assistente social que neste momento a está a acompanhar e que já passou por muitas assistentes sociais. Foi interessante esta pessoa ter decidido partilhar comigo a sua opinião, sobretudo, quando nada lhe foi questionado e quando esta temática faz parte da investigação que está a decorrer” (NT, 15-03-2017).

Neste âmbito, prosseguindo na linha de pensamento em torno da confidencialidade, manter o segredo daquilo que é confiado aos/às assistentes sociais é uma exigência ético-deontológica que tem, ainda assim, os seus limites, isto é, existem momentos em que parece tornar-se pertinente secundarizar este princípio, nomeadamente quando aquilo que está em causa é a vida da própria pessoa ou de terceiros. Esta premissa é comum entre os entrevistados, convergindo com o ponto cinco, alínea sete, da *Ética do Serviço Social: declaração de princípios* (2013). Este mostrou-se um tema de extrema sensibilidade para estes assistentes sociais que afirmam que, em determinadas situações, podem estar perante verdadeiros dilemas:

“(…) a confidencialidade é alguém saber que pode confiar em mim (...), mas sabendo que quando isso é prejudicial e que isso vai destruir a vida do jovem ou que vai ... eu vou pôr a confidencialidade um bocadinho entre aspas porque acho que o custo-benefício é muito maior se eu não disser nada, pronto. Daí eu dizer que a confidencialidade tem limites” (AS4).

“uma pessoa tem um problema de saúde em que pode prejudicar um companheiro (...). Eu aqui, neste momento, tenho um dilema porque eu tenho uma pessoa que está a ser prejudicada pelo facto de eu não o dizer, não é, pelo facto de eu guardar isto para mim. Isto para mim é um dilema e nestas alturas tem que

se pensar efetivamente muito bem o que é que se vai fazer. (...) eu tentarei sempre fazer tudo para que a pessoa um seja ela a falar com a pessoa dois (...) tenho que por um prazo a mim mesma e dizer – *Olhe, vai dizer isto dentro de X tempo, porque senão vou eu dizer.* (...) em último caso, eu penso que o meu dever também (...) enquanto assistente social em primeiro lugar, mas enquanto cidadã também, é dizer (...)” (AS2).

Quanto a este tópico, informa-se que não se observou qualquer diálogo entre os profissionais e as pessoas com as quais desenham um plano de intervenção em que o assunto se direcionasse para a eventualidade de secundarização ou quebra da confidencialidade, mas também não se apontou nenhum caso social que exigisse esse comportamento. Esta atuação é, precisamente, contrária àquela que Reamer (2006) defende e apela para que faça parte da atuação dos vários profissionais com o objetivo desenvolver o sentimento de confiança entre as partes.

Os entrevistados apontaram, ainda, para outro momento no qual os contornos da confidencialidade na intervenção social podem assumir-se como um pouco mais complexos e delicados. Fala-se, então, de situações em que estejam envolvidos menores uma vez que o seu estatuto de crianças até perfazerem os dezoito anos, instituído legalmente, e o facto de estarem sob a alçada de um adulto (progenitores ou outros) conduz à necessidade de consentimento e de informação por parte desse adulto perante determinados acontecimentos:

“É obvio que se esta situação já fosse com um jovem de dezoito ou dezanove anos a intervenção necessariamente teria de ser diferente e ele se não quisesse que a família soubesse a família não ia saber e o nosso trabalho ia ser de parceria entre os dois não é, entre os dois ou de mais outros intervenientes, mas atendendo a que estamos a falar de um jovem com dezasseis anos não posso fazer um pacto de silêncio e de grande segredo com o jovem de dezasseis anos porque é menor e frequenta um equipamento onde há adultos responsáveis que sabem que ele está a trilhar um caminho muito perigoso não é” (AS5).

Ainda assim, e atentando aos diferentes estádios etários das crianças e a sua correspondência a uma menor ou maior capacidade de reflexão e tomada de decisão, os/as seis assistentes sociais são de acordo de que se deve, primeiramente, dialogar com a mesma tendo em vista a sua persuasão para a integração ou aceitação do adulto na intervenção, dependendo também da seriedade do problema. Caso tal não ocorra, o segundo passo é explicar a impossibilidade de continuidade daquela situação e do segredo face à informação que foi confiada ao assistente social:

“Ia pedir autorização, se não quisesse ser ele a contar. Se ele não me desse autorização, eu dizia-lhe que iria contar e se calhar o que iria acontecer é que ele nunca mais iria ter comigo só que realmente eu não sou a mãe dele, os pais dele, portanto eu não posso assumir essa responsabilidade sozinha. Não é minha competência e, portanto, eu diria” (AS4).

Da experiência laboral de um dos entrevistados o problema poderá não estar relacionado com a obtenção do consentimento dos menores na medida em que os mesmos, confrontados com o facto de

não conseguem sozinhos ultrapassar um problema de maior gravidade, procuram ajuda de um especialista, neste caso em particular o assistente social:

“(…), tem sido fácil obter o consentimento deles, quer dizer eu acho que é fácil e é natural, eles próprios depois quando o problema é assim muito grave e se sentem já um bocado impotentes (…) percebem que faz parte do papel da escola e do interventor social não agir sozinho” (AS5).

No entanto, esta análise pode ser conjecturada a partir de outro ponto de vista. Se é difícil para os profissionais a confissão de uma determinada ação por parte da criança (*e.g.* admissão de consumo de drogas) devido às explicações já apontadas, é igualmente complexo se o problema partir do adulto e afetar ao mesmo tempo o menor (*e.g.* tentativa de suicídio, depressão, maus-tratos). Aqui a salvaguarda recai sobre o superior interesse da criança:

“Nem sempre as pessoas têm as competências, não é, e nós se somos técnicos nem sempre temos que defender as pessoas quando elas não têm razões para serem defendidas. Portanto, se eu vir que esta pessoa efetivamente não tem condições para estar com esta criança e apesar desta pessoa ser seguida e acompanhada por mim, eu tenho que pensar naquela criança e se aquela criança vai estar em risco ou vai estar em perigo (…)” (AS2).

Esta ideia de sinceridade e salvaguarda dos interesses e do bem-estar das crianças insere-se numa questão que pretende aferir se os assistentes sociais, confrontados com um pedido de comparência em tribunal num processo de atribuição de custódia, se sentiriam compelidos, pela conotação da instância que requer a sua presença, a transmitir informação partilhada pela progenitora com quem mantinha uma relação terapêutica, mesmo quando esta solicita sigilo e confidencialidade. A postura dos seis entrevistados é idêntica e corrobora a perspetiva de Reamer (2006): nesta situação, estar disponível e dizer a verdade dos factos no que concerne ao acompanhamento de um caso social em tribunal não significa, necessariamente, que se tenha que expor tudo aquilo que foi partilhado, mas apenas o que é essencial, o que é solicitado e o que diz respeito às suas competências profissionais:

“Mais uma vez como princípio (…) sobretudo aqui há uma referência explícita em que a Nina não autoriza que a assistente social partilhe a informação, portanto efetivamente não partilharia. (...) em relação à resposta da dimensão do tribunal e neste caso do advogado, podia aconselha-lo, se assim o entendesse, a requerer uma avaliação por parte de um profissional da área da Psicologia, da Psiquiatria (...) que seriam as pessoas com formação, com competências profissionais para o fazer, não eu” (AS3).

Não é possível colocar uma nota de terreno ilustrativa no que concerne aos dois últimos tópicos – secundarização da confidencialidade e complexidade da manutenção da confidencialidade na intervenção com menores – uma vez que, aquando do período de observação, não se verificou nenhuma situação similar, tendo as mesmas sido abordadas somente nas entrevistas semiestruturadas.

Posto isto, e como partilha daquilo que parecem ser bons conselhos para a gestão da informação na prática quotidiana dos/as assistentes sociais, sabendo que seria possível apresentarem-se outras tantas

indicações, expressa-se a opinião de quatro dos entrevistados que revelam como é possível assegurar o princípio da confidencialidade:

“Assim uma coisa muito básica, as anotações que fazemos a nível de escritas que temos no atendimento, né, passamos a informação mais importante para o processo e o resto guardamos ou destruímos. Não colocamos em disponibilidade para ninguém. (...) temos a base de dados onde temos a colocação de todos os documentos ou dados do utente e cada técnico tem uma palavra passe, um log in, que acede e a informação é disponibilizada para os técnicos de intervenção. Há outros que não têm acesso a essa informação, a base de dados não permite. Mediante o perfil do utilizador é feito um grau de acesso a cada pessoa” (AS1).

“Um atendimento faz-se à porta fechada tanto quanto num espaço com sonoridade isolada (...). Não se faz um atendimento numa sala comum nem num vão de escadas nem num gabinete com outras pessoas (...). Também não se faz atendimento entre várias famílias ao mesmo tempo (...). Os processos deverão ficar sempre, absolutamente, num espaço fechado para que mais ninguém tenha acesso a não ser os profissionais que podem ter acesso (...). Não se fazem conversas em público nem no autocarro nem em lado nenhum nem no metro sobre situações que acompanhamos, não é, nem se deve fazer sobre as próprias instituições” (AS3).

“Eu não sei, o conselho é bom-senso, confiança, organização, adequar o local de trabalho – ter cuidado não falar aos gritos com as pessoas ao telefone que toda a gente esteja a ouvir, ter cuidado de não fazer atendimentos no meio do corredor, à porta dos gabinetes de outras pessoas – enfim, são coisas que, mais uma vez eu lhe digo, que o bom-senso tem que imperar” (AS4).

“Posso não detalhar e não detalho, outra informação que me pareça menos reservada e que não tenho, não se fala em nomes, portanto tudo aquilo que não é complexo, não envolve a vida do menor, a sua intimidade, as suas relações familiares, isso não vejo problema em partilhar em equipa, fazer uma apresentação de casos detalhando um bocadinho mais” (AS5).

4. GESTÃO DA INFORMAÇÃO PERANTE A NECESSIDADE DE UM TRABALHO EM ARTICULAÇÃO COM OS PARES

Verificou-se, até ao momento presente, a clara possibilidade de estabelecimento de uma conexão entre a confidencialidade, a prática dos/as assistentes sociais e o trabalho de articulação com os pares. É importante informar que esta terminologia foi uma opção proveniente da investigação, uma vez que se constatou que são vários os conceitos empregues quando se abordam os aspetos do interprofissionalismo. Três dos seis entrevistados definiram a sua prática como multidisciplinar; um considera que o seu trabalho é interdisciplinar; dois apontaram a sua experiência como um trabalho em equipa; e um integrou-se tanto na multi como na interdisciplinaridade, não assinalando diferenças entre ambas, e ainda no trabalho em equipa. Para além destes vocábulos foram proferidos outros: redes, articulação (AS1, AS2, AS3) e parcerias (AS1, AS4, AS6). Como se pode ver neste breve parágrafo,

não se verifica uma homogeneidade ao nível linguístico. Já numa dimensão prática a equipa é compreendida como um conjunto de profissionais, tendencialmente da área do Serviço Social ou englobando outras áreas de formação, com os quais se desenvolve um contacto mais próximo e constante em volta de determinado/s caso/s social/ais. Tal análise é coincidente com a compreensão de Guattari (2006), Meirelles e Erdmann (2005) e Robertis (2011) no que concerne a esta temática. Atente-se no discurso dos entrevistados:

“O trabalhar em equipa é o partilhar aquilo que está a ser feito, quais é que são os nossos objetivos de intervenção, qual é que é o nosso foco de trabalho.” (AS2).

“(…) depois cada um tem o seu trabalho né, mas quando é preciso encaminhar alguém, por exemplo do apoio psicológico, – *Olhe há aqui uma necessidade de apoio social no âmbito dos alimentos ou até uma ida á medica.* Nós entramos logo em contacto umas com as outras e estamos aqui em rede interna, na nossa redezinha que tem resultado, e eu acho que isso também é uma mais valia” (AS1).

Robertis (2011) esclarece, quanto à equipa e à fase de construção dos objetivos, que quando esta equipa decide aquilo que pretende alcançar com as suas ações está, ao mesmo tempo, a edificar o seu nível da intensidade relacional. Nesta perspetiva, a autora (*op. cit.*) centra-se nos objetivos das reuniões de equipa, algo que considera indispensável e que deverá ser pré-estabelecido, discutido e aceite por todos os envolvidos. É neste sentido que expressa quatro tipos de reuniões, cada uma com diferentes objetivos – partilha de informação tendo em vista o conhecimento de alterações na instituição ou nas políticas da mesma; discussão da prática em prol da melhoria da atuação profissional; reflexão e readaptação das respostas existentes e/ou do público-alvo com base em alterações verificadas pretendendo desenvolver ou incrementar novas metodologias de intervenção; e investigação, e consequente produção de conhecimento, face a diferentes temáticas que ganhem relevo para os profissionais e para a sociedade em geral, tanto ao nível dos sujeitos de atenção, como da própria instituição ou até do seu meio envolvente.

Esta dimensão dos objetivos, em articulação com aquilo que foi referido sobre este tema até ao momento presente, ajuda a compreender que, perante um contexto de trabalho que envolva mais do que um profissional, quer estes sejam de áreas de formação idênticas ou distintas, a partilha de informação é inevitável e bastante variável. A complexidade não fica por aqui. Se se voltar a observar as três lógicas de atuação (multi, inter e trans), e partindo do pressuposto já mencionado de que a relação varia numa escala de menor a maior intensidade e integração, será possível inferir que a informação partilhada nas diferentes lógicas pode ser, também ela, pautada por diferentes níveis.

Ainda em relação aos discursos dos entrevistados quanto a esta temática, apesar de se observarem semelhanças nos discursos e um complemento entre os mesmos, é igualmente possível apontarem-se algumas diferenças se efetuarmos uma leitura com maior atenção, nomeadamente, no que concerne às lógicas de atuação. A AS2 descreve o entendimento que tem, com base na sua experiência,

em relação ao trabalho de equipa e, para si, este ocorre no seio de uma relação de proximidade entre os seus membros, associando-se isto a uma colaboração e a uma troca tanto de ideias como de informação. Estar-se-ia, então, perante uma lógica interdisciplinar, segundo a perspetiva de Ely (2003), ou de fusão, de acordo com Brown (2006). A ASI, também com base no trabalho que tem desenvolvido, não descarta a existência de uma relação, mas revela que o contacto pode tornar-se mais distante, encontrando-se cada profissional confinado ao seu espaço, havendo uma aproximação apenas quando determinada situação assim o exige. Neste sentido, esta prática caracteriza-se como multidisciplinar para Ely (2003) ou de combinação para Brown (2006).

Para os seis assistentes sociais é evidente que as expressões de multidisciplinaridade e interdisciplinaridade são utilizadas meramente numa ótica de trabalho com profissionais de áreas formativas distintas das suas, mas não aparentam preocupar-se com a distinção e compreensão dos conceitos. Assim, tendo em consideração que esta foi uma realidade fortemente observada, a análise foca-se no facto de o trabalho interpar pode ocorrer tanto num nível interno como externo à instituição na qual o/a assistente social se insere:

“É interessante perceber que os profissionais falam, no seu dia-a-dia, bastante ao nível dos procedimentos, das atuações, das reuniões e das instituições. Na realidade, a assistente social já tinha desabafado que por vezes as reuniões são encaradas como um momento de supervisão pois permitem comparar atuações. Isto é válido tanto num nível interno – dentro da própria organização – como externo – entre instituições. É, ainda, uma forma de adquirir novos conhecimentos ou de renovar os existentes. De acordo com esta assistente social, estas reuniões são importantes e necessárias” (NT, 13-03-2017).

Como exemplo dessa relação, refere-se a reunião de parceiros à qual foi possível estar presente. Tem-se conhecimento de que, pelo menos, duas das seis instituições têm uma espécie de lugar cativo nestas reuniões. O objetivo principal é realizar o ponto de situação dos casos sociais em acompanhamento pelas várias assistentes sociais das diferentes unidades institucionais:

“As assistentes sociais expõem os casos de um modo intercalado. Não são todos, porque se assim o fosse a reunião nunca terminaria. Compreende-se que alguns são casos de acompanhamento mútuo e outras vezes é uma questão de encaminhamento devido, essencialmente, ao facto de a instituição não possuir resposta para aquele problema; a uma questão de mudança geográfica; a situações de incompatibilidade entre os profissionais e os sujeitos de atenção e ainda quando se considera que outra instituição poderá ter uma intervenção mais vantajosa para aquela pessoa. Durante a reunião falou-se também de leis, procedimentos, projetos e serviços. Portanto, esta é uma forma de as/os assistentes sociais conhecerem os diversos serviços e o seu modo de funcionamento, os profissionais que neles se encontram e as suas formas de atuação e, por último, de articularem com os mesmos de modo a que os casos sociais obtenham uma resposta mais célere” (NT, 04.04.2017).

De acordo com a observação e com as entrevistas semiestruturadas, este trabalho de articulação é assinalado como algo positivo e imprescindível, nomeadamente numa lógica de entreajuda, colaboração, desburocratização e rapidez nas respostas, suporte e aconselhamento:

“Nós nunca poderíamos, nunca, aqui fazer o nosso trabalho se não pudéssemos contactar (...) com nenhum profissional assistente social colega, se não pudéssemos fazer uma partilha mínima de informação, se não pudéssemos receber alguma informação. Seria impossível fazer o nosso trabalho, seria impossível trabalhar em rede, seria impossível não duplicar apoios e aí, sim, cairíamos, que eu não sei se em alguns locais não estaremos nessas circunstâncias, mas num estado mais ou menos caótico pseudo-organizado, passo a expressão” (AS3).

Para além disso, note-se que nem todas as instituições possuem um leque de respostas dentro da área social suficientemente abrangente, quer ao nível geográfico quer dos recursos, que permita à pessoa encontrar tudo aquilo que necessita para a extinção do seu problema apenas naquele espaço. Por esta razão, torna-se necessário, em determinadas situações, estabelecer-se um contacto com profissionais de outras instituições no sentido de completar a resposta social ou então realizar um encaminhamento:

“A assistente social entrou em contacto com o familiar da pessoa em acompanhamento devido a uma situação que necessitava de resolver. No meio desta conversação, compreendeu-se que a pessoa tinha sido internada nos cuidados continuados pela sua situação de saúde. Neste sentido, a assistente social entrou em contacto com a colega do hospital para, numa ótica de articulação, ajudar da melhor forma possível a pessoa em causa, tendo em consideração que a mesma estava a ser acompanhada por dois serviços distintos” (NT, 04-04-2017).

Outro aspeto que requer atenção diz respeito à gestão institucional face aos seus recursos e à forma de organização dos mesmos na medida em que pode existir uma lógica de rotatividade de casos sociais. Pode, ainda, ser uma opção dos próprios profissionais numa ótica de coordenação eficiente:

“Porque nós aqui somos uma equipa e sabemos claramente, é assim eu hoje sou o técnico de referência amanhã posso não ser, não é ..., portanto é um nível que informação que até convém que a equipa me ajude a decidir ou ... né. Outra coisa é ir para fora, para pessoas que eu nem conheço. Aqui a equipa é um, somos cinco, enfim, mas somos um. Faço-me entender?” (AS6).

“quase todos os dias falamos sobre os casos – os casos de uma, os casos de outra – comentamos até porque achamos isso bom porque se uma não estiver a pessoa de repente se estiver aflita com alguma coisa a outra já ouviu falar pelo menos já sabe minimamente do que é que se trata, não sabe os pormenores todos porque não precisa de saber, mas é só ir ao processo e vê” (AS4).

Todavia e corroborando a perspetiva de Robertis (2011), que afirma que o trabalho em equipa “está longe de ser uma tarefa simples e sem dificuldades [sendo, essencialmente, nestes contextos] que acontecem as maiores contradições e conflitos” (Robertis, 2011: 204), a diversidade de atuações e de formas de pensar podem proporcionar a emergência de obstáculos para o estabelecimento de um relacionamento pacífico quando, por exemplo, para um assistente social partilhar informação sobre a

pessoa em acompanhamento com outro profissional, independentemente da área de formação, ou vice-versa, está totalmente fora de questão:

“Uma das assistentes sociais confidenciou-me que, para ela, a prática depende bastante dos profissionais e que alguns assistentes sociais contribuem para que as pessoas tenham uma imagem negativa do Serviço Social. Contudo reconhece que esta não é uma realidade associada somente ao Serviço Social e que, quanto aos profissionais, também não se deve generalizar. Mencionou que considera ser aborrecido o sujeito de atenção ter que repetir inúmeras vezes os contornos da sua situação-problema nos diferentes serviços aos quais recorre. Para esta assistente social, alguns profissionais apenas complicam a situação em que as pessoas se encontram por quererem manter a todo o custo o sigilo” (NT, 23-03-2017).

Aqui, mais uma vez, o fator preponderante aquando da necessidade de partilha o é o sentimento de confiança interprofissional que, tal como Nogueira (1998) e Vasconcelos (2009) defendem, tem, não negando a existência de outros aspetos, como ponto de partida a identificação ética-deontológica, isto é, um profissional reconhecer-se perante os valores e os princípios utilizados por outro no seu *modus operandi*:

“Portanto falamos aqui de uma questão de ir avaliando o terreno, no fundo. Confiança ganha-se e cria-se e, portanto, eu não vou de repente ligar para a Santa Casa e não vou desbobinar tudo aquilo que uma pessoa aqui me disse, como eles também não fazem. Mas tenho casos de que já ganhámos, por exemplo nomeadamente com uma assistente social da Santa Casa, ganhámos uma confiança que já fizemos visitas domiciliárias juntas, que quando preciso de alguma coisa ligo para ela mesmo que não seja da área dela para ela me encaminhar, pronto, porque falamos a mesma língua e isso, o falarmos a mesma língua e termos a mesma orientação como profissionais, é aquilo que também faz criarmos confiança” (AS4).

“Para mim é essencial existir uma relação de confiança para existir um bom trabalho de intervenção social. No local onde trabalho existe mesmo uma relação de proximidade, de confiança” (AS2).

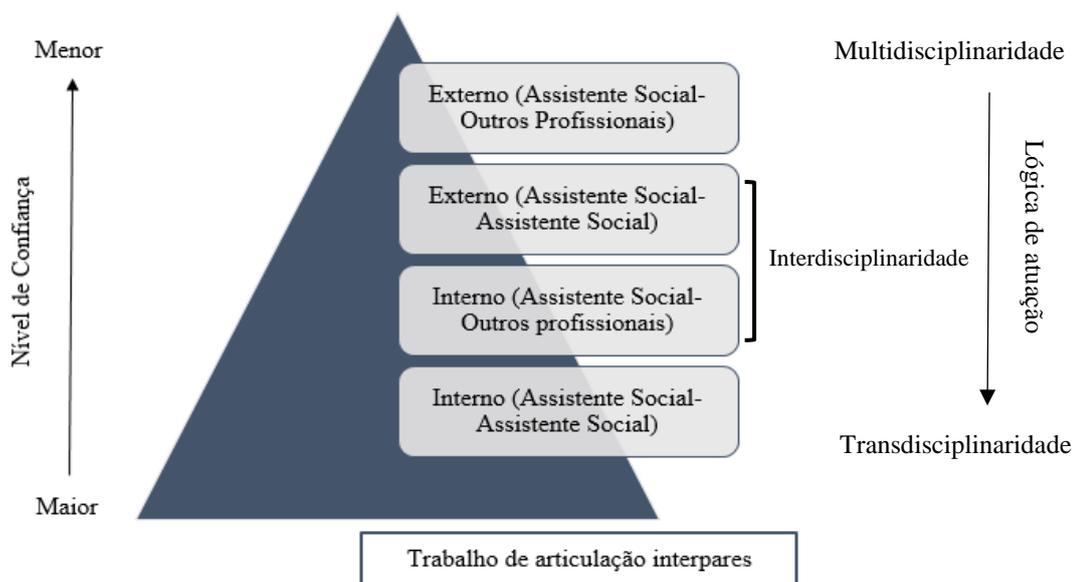
Neste âmbito elaborou-se a *figura 3*²³, possível de visualizar na página seguinte, que incide no trabalho de articulação dos pares, permitindo comparar o nível de confiança entre os profissionais, numa escala que varia entre maior e menor, e a lógica de atuação onde a intensidade dessa relação se insere, que vai da multidisciplinaridade à transdisciplinaridade. Em polos opostos encontra-se a relação que se estabelece entre os/as assistentes sociais e profissionais de outras áreas numa dimensão externa à instituição onde os primeiros se encontram, pois, tendencialmente, a confiança é mais reduzida e o contacto é pontual sendo o objetivo encaminhar uma situação social; e a articulação entre assistentes sociais inseridos no mesmo espaço institucional e em determinados casos no mesmo gabinete, tornando-

²³ Realça-se que este esquema foi construído com base nos aspetos analisados como concordantes entre as cinco instituições e os seis assistentes sociais entrevistados e, simultaneamente, com a revisão de literatura efetuada pela discente.

se o seu contacto mais próximo e o nível de confiança maior proporcionando mais cooperação, entrecruzamento de pensamentos e partilha de informação.

Independentemente da intensidade da relação e, por conseguinte, da designação que se atribui ao trabalho desenvolvido entre os profissionais, constata-se que para o Serviço Social a interação é um elemento de elevada relevância, sendo possível identificarem-se, pelo menos, quatro parcerias onde este fator se torna indispensável: profissional-pessoa, profissional-profissional, profissional-organização, profissional-comunidade. Esta ideia vai de encontro à conclusão de Pena (2012) que afirma que “o assistente social constitui-se como um profissional cuja prática se exerce no domínio das relações interpessoais” (*idem*, 2012: 208). Efetivamente, ao longo de toda a análise, é notório um forte entrecruzamento entre a relação interpessoal, designada na literatura e pelos entrevistados como relação de confiança, com outras duas dimensões que nesta dissertação mereceram especial atenção: a confidencialidade e o trabalho interpares.

Figura 3. Interligação da lógica de atuação com a confiança no trabalho interpares



Fonte: Elaboração própria através dos dados recolhidos nas entrevistas aos assistentes sociais e no período de observação efetuada nas instituições.

É ainda evidente, nesta lógica, que ser assistente social tem implícita a necessidade de desenvolvimento de uma prática reflexiva. Isto significa que estes profissionais situam a relação que estabelecem com a pessoa no centro da sua intervenção tendo, por essa razão, consciência de que esta requer uma atuação informada e baseada na prova (*evidence-based practice*). Portanto, mais do que somente refletir sobre determinado problema, os/as assistentes sociais devem procurar uma aprendizagem e atualização contínua ao longo do seu exercício profissional; questionar procedimentos,

normas e teorias; estar atentos à realidade que os rodeia; formular hipóteses e, quando possível, testá-las; desenvolver um pensamento crítico; utilizar, na sua prática e no processo de tomada de decisão, teorias, metodologias e técnicas; aprofundar as suas capacidades técnicas e cognitivas; alargar o seu campo de visão para autores/as com reflexões distintas das suas, o que não significa colocar de parte aquilo em que acredita; promover espaços de debate entre assistentes sociais e quiçá entre profissionais de outras áreas científicas (Knott, 2016).

Neste âmbito, o *evidence-based* é um método que assegura que os/as assistentes sociais recolheram e reuniram toda a informação possível relativamente a determinada situação, pessoa, família, grupo ou comunidade, não apenas numa dimensão relacional de partilha de informação como também num nível empírico. Tal requer que o/a assistente social esteja atento às normas e diretrizes próprias do Serviço Social, às leis e aos regulamentos do país onde se encontra, à missão e às respostas sociais da instituição na qual trabalha, às respostas e forma de operar das restantes instituições sociais, aos contornos da situação-problema com o qual é confrontado/a, aos estudos e experiências (ciência) existente sobre o fenómeno em análise, aos métodos, às metodologias e técnicas passíveis de serem utilizadas, entre outros elementos. Assim, o *evidence-based* apresenta-se como um elemento de grande complexidade para os profissionais, mas, quando realmente compreendido, permite atuar de acordo com aquilo que o Serviço Social e, por conseguinte, o seu código de ética defendem: promover o bem-estar individual e social tendo como pilar orientador os direitos humanos e, inevitavelmente, o respeito pela pessoa e pela sua dignidade (Buchanan, 2008; Webber, 2011) ²⁴.

²⁴ Ressalva-se que a postura aqui apresentada em relação ao *evidence-based practice* é positiva e defensora desta prática. No entanto, sabe-se da existência de outras posturas mais céticas face a este tema. Optou-se por não se aprofundar o debate entre defensores e opositores do *evidence-based practice*.

CONCLUSÃO

O objetivo geral da presente investigação almejou responder à seguinte questão: de que modo os/as assistentes sociais gerem a informação que lhes é confiada, em contexto de atendimento, por parte das pessoas com as quais desenvolvem uma intervenção social.

Compreendeu-se que esta gestão se articula, por um lado, com o modo específico de atuação de cada assistente social, sendo que quando os mesmos possuem autonomia institucional é-lhes permitido, por exemplo, organizar o seu gabinete ou o local onde se guardam os processos. Por outro lado, não se pode olvidar o contexto organizacional no qual os/as assistentes sociais se inserem, que pode condicionar algumas das suas opções técnicas quando, em tom de exemplo, são forçados a partilhar o gabinete com outro profissional ou ainda quando a instituição possui um vasto conjunto de respostas psicossociais e, conseqüentemente, profissionais de áreas diversificadas com os quais se deve desenvolver um trabalho de articulação, por vezes de uma forma mais próxima e continuada. Com uma maior ou menor capacidade de deixar vincada a sua marca pessoal, é importante que o/a assistente social nunca deixe de assumir o seu compromisso profissional de uma forma refletida, tendo como pilar orientador da intervenção, em primeiro lugar, a premissa de promoção do bem-estar dos sujeitos de atenção e, em segundo, o código de ética, traduzido em princípios, valores e normas de conduta. Isto significa que deve assumir um posicionamento crítico ao invés de submisso face a todas as normas e/ou procedimentos institucionais. Se há necessidade de mudança, o/a assistente social deve chamar à atenção das chefias para a emergência de novos problemas, novas respostas e obrigação de mudança procedimental.

Ainda que se tenha exposto a gestão da informação em duas óticas – assistente social e instituição – a realidade é que em ambas se denotou uma preocupação face à salvaguarda daquilo que é partilhado pela pessoa caracterizando-se esta como uma temática de extrema importância tanto para o Serviço Social como para as restantes profissões. Isto é possível devido à conceção modernizada da pessoa humana sendo esta descrita como racional, ativa na intervenção, detentora de capacidades e de forças endógenas, possuidora de dignidade humana, de direitos e de deveres e, por conseguinte, merecedora de respeito.

A gestão da informação encontra-se, pois, intrinsecamente relacionada com a confidencialidade e com a privacidade, dois conceitos presentes no código de ética dos/as assistentes sociais. Constatou-se que os entrevistados têm uma clara noção do respeito e dos deveres que lhes são exigidos na relação com as pessoas que acompanham, nomeadamente, ao nível da segurança da informação que as mesmas partilham tanto verbalmente como num formato escrito ou documental. No entanto, estão mais familiarizados com o conceito de privacidade, no sentido de proteger o anonimato da pessoa, do que propriamente com o de confidencialidade, associado aos aspetos comunicacionais e à eventualidade de partilha dos mesmos. Este aparenta ser somente um aspeto linguístico uma vez que na prática revelam

uma atenção nestas dimensões e na manutenção das mesmas. Focando na confidencialidade, esta remete também para o consentimento informado, tendo-se observado que este é um procedimento existente nas seis instituições. A diferença consiste na existência de um documento que deve ser assinado pela pessoa que vai beneficiar de determinado serviço ou na inexistência deste e, portanto, na transmissão da informação que nele devia constar, apenas verbalmente. As pessoas são, então, informadas dos serviços dos quais podem beneficiar e, ao mesmo tempo, de que em algum momento da intervenção poderá ser necessário partilhar alguns dos seus dados pessoais num nível interno ou externo à instituição com o objetivo de colmatar o problema apresentado.

Nestes casos, o consentimento informado é um procedimento imposto pelos dirigentes das diversas instituições, contudo verificou-se que também os/as assistentes sociais têm esta exigência para consigo mesmos na sua atuação quotidiana, numa ótica de transparência e sinceridade para com as pessoas, o que permite gerar e fortalecer aquilo que designam como uma relação de confiança. Esta relação, apesar de ter como alicerce a confiança, não deve evoluir para um estágio de amizade, muito pelo contrário, é preciso que se estabeleçam limites e, quando se verifique que os mesmos estão a ser ultrapassados, alertar o sujeito para a inevitabilidade de mudança de comportamento ou, em última instância, requerer mudança de técnico. A relação torna-se, neste sentido, um instrumento com vista ao sucesso do plano de intervenção uma vez que o trabalho desenvolvido entre as partes interessadas não se encontra numa perspetiva utilitarista e individualizada onde o profissional é encarado como superior, mas antes numa lógica de entajuda, colaboração, participação, de diálogo e de partilha.

A realidade é que o grau de partilha de informação entre a pessoa e o/a assistente social está dependente de alguns fatores, de que são exemplo a personalidade dos primeiros, a relevância que o indivíduo atribui ao problema social com o qual se confronta, o estado emocional em que se encontra, o tipo de resposta que está a ser solicitada e a capacidade institucional para corresponder à mesma. Assim, tentando responder a um dos objetivos específicos desta investigação que diz respeito à perceção da existência de algum sentimento de inquietação por parte das pessoas perante a eventualidade de partilha da informação a seu respeito, observou-se que transmitir informações relativas à sua vida a um profissional é assumido como um comportamento natural e socialmente esperado para alguém que recorra a qualquer tipo de apoio social. Mais uma vez, alerta-se que apesar deste ter sido o comportamento com maior frequência aquando do período de estadia nas instituições, não se deve olvidar a heterogeneidade dos traços de personalidade dos indivíduos. Aqui a questão central não é se a informação será devidamente protegida ou se a mesma será transmitida a outrem, mas se a sua situação-problema terá resolução. Para além disso, confia-se no gestor do processo e que o mesmo não terá qualquer interesse em divulgar aquilo que é transmitido de forma confidencial, mesmo que não seja efetuado um pedido expreso. Considera-se que seria interessante, numa investigação futura, analisar o conceito de confidencialidade e as dimensões que a ela estão associadas, de que é exemplo o

consentimento informado, posicionando-se o/a investigador/a do ponto de vista das pessoas que recorrem aos serviços, pois a resposta a este objetivo poderia tornar-se mais completa.

Ainda no que concerne à temática do consentimento, e tendo em apreciação a preocupação demonstrada pelos seis entrevistados em solicitar a autorização dos sujeitos de atenção para a partilha da informação, poder-se-á afirmar que tal ato é sinónimo de uma maior garantia de manutenção da confidencialidade? Segundo a interpretação aqui desenvolvida de acordo com Castro (2007-2008), essa associação não parece de todo despropositada. Não obstante, a generalização poderá não ser uma boa opção uma vez que estes seis assistentes sociais se mostraram conscientes da existência de diferentes atuações por parte do universo dos/as assistentes sociais, tal como já no enquadramento teórico se tinha verificado.

Outra dimensão relativa à confidencialidade e que coincide com um dos objetivos específicos, diz respeito à quebra deste princípio. Aqui confirmou-se aquilo que se encontra explanado no código de ética: perante uma situação de perigo de vida da pessoa em acompanhamento ou de terceiros, o profissional deve remeter a confidencialidade para segundo plano, mas também aqui se perceberam disparidades na forma de colocar esta premissa em prática. Estes seis assistentes sociais afirmam que, confrontados com uma situação a este nível, a diligência que efetuavam imediatamente era a de abordar a pessoa e levá-la a corrigir ou contornar a situação de perigo na qual se encontra. Se esta não se mostrasse disposta à mudança, os profissionais estavam ética, moral e deontologicamente obrigados a zelarem pela vida das pessoas envolvidas (*e.g.* consumo de substâncias psicoativas por um menor ou quando se mantém relações sexuais desprotegidas quando se é portador de VIH). Neste âmbito, afigura-se como pertinente colocar a seguinte questão: quando se efetua uma partilha da informação para com outros profissionais, quer sejam da mesma área ou de outra, não será também essa uma forma de secundarização deste princípio que não tem que estar impreterivelmente relacionada com a preservação da vida de alguém? Segundo a perspectiva dos entrevistados, aquando da execução de um trabalho inter pares, a partilha ocorre com o objetivo de promoção do bem-estar da pessoa na tentativa de minimização ou extinção do/s seu/s problema/s. Por esta razão, os/as assistentes sociais não assumem que estejam a incorrer na quebra ou secundarização da confidencialidade com fundamentação da existência de um motivo superior.

Esta indagação conduziu a análise para outro nível que, efetivamente, esteve presente desde o início da investigação: a inserção dos/as assistentes sociais num contexto de trabalho de articulação com os pares, tanto num nível interno como externo à instituição onde os mesmos se inserem. Constatou-se que o trabalho interprofissional é compreendido como indispensável, essencialmente, devido a quatro ordens de razão: em primeiro lugar, é notória uma diversidade de domínios e de campos de atuação em Serviço Social, que têm vindo a aumentar desde a construção histórica desta profissão e que tem acompanhado o processo de mutabilidade social; em segundo, para responder às mais diversas questões

sociais têm emergido, e continuam a fazê-lo, algumas instituições sendo que cada uma apresenta âmbitos, missões e valores distintos; em terceiro lugar, os indivíduos são um grupo bastante heterogêneo e, portanto, um problema semelhante pode assumir contornos distintos conduzindo à necessidade de desenvolvimento de uma resposta personalizada; em quarto e último lugar, a maioria das instituições não é capaz de assegurar de forma exclusiva todas as respostas para todos os problemas sociais havendo, nesse sentido, uma atuação com base na lógica de complementaridade.

Em termos do trabalho de articulação, observou-se que existem níveis de partilha que variam consoante a proximidade física, a confiança adquirida, a experiência de contactos anteriores, a área de formação dos profissionais e, ainda, de acordo com a própria gestão organizacional. Deste modo, definiram-se quatro níveis: partilha inicial, que como o próprio nome indica diz respeito àquela que é efetuada pelo sujeito de atenção para com o assistente social; a partilha supervisionada que ocorre quando os profissionais se encontram no mesmo espaço físico e quando a sua formação é idêntica; a partilha de apoio, onde profissionais de diferentes áreas, mas que se encontram na mesma organização, desenvolvem um acompanhamento mútuo ou quando existe necessidade de encaminhamento de um caso social; e a partilha necessária, quando acontece um contacto entre assistentes sociais com profissionais da mesma área ou de outra que se encontram numa instituição distinta dos primeiros. Será que a delimitação de níveis de partilha revela que existem, paralela e inevitavelmente, diferentes graus de confidencialidade? Talvez esta interrogação possa ser o ponto de partida para uma investigação futura, parecendo pretensioso, nesta fase, elaborar uma resposta para a mesma devido à complexidade desta temática.

No que toca à gestão da informação numa dimensão interpares, a confiança, a reflexividade e o bom-senso tornam-se três elementos fulcrais uma vez que: os profissionais detêm diferentes tipos de atuação; nem tudo o que é falado no atendimento é importante para ser partilhado com outros profissionais e, em determinados momentos, nem de ser redigido no processo social; tanto os assistentes sociais, como outros profissionais e, inclusive, as organizações estão obrigados ao sigilo, à privacidade e zelo face à informação que lhes é confiada tornando-se este um comportamento socialmente esperado por parte destes três elementos. Todavia, é compreensível que, numa dinâmica de colaboração e de mediação, o/a gestor/a do caso social transmita alguns dados, com a permissão da pessoa, quando se denota a inevitabilidade do encaminhamento até para que o sujeito não seja obrigado a repetir em todos os locais aos quais se desloca os contornos da sua situação-problema e outras informações que podem ser complexas e afetarem o seu sistema físico e psíquico.

Em relação a outros dois objetivos específicos – descrever como é realizada a gestão da informação recolhida, quer seja numa dimensão escrita como oral, em contexto de trabalho interpares e compreender de que forma os assistentes sociais operacionalizam o princípio da confidencialidade – a observação permite afirmar que os processos podem ser suportados em papel, informaticamente ou em

ambos sendo que o primeiro prevalece em cinco das seis instituições. Estes processos encontram-se guardados no gabinete onde o/a assistente social desempenha as suas funções podendo, no entanto, este espaço ser partilhado por outros profissionais como se verificou em três instituições. Relativamente à leitura e à redação daquilo que consta no processo social, só tem/têm acesso a efetuar tal/tais diligência/s o/s profissional/ais que estiver/em a acompanhar esse caso social e, portanto, se a lógica de atuação estiver situada no duplo acompanhamento, o processo é partilhado. Contudo, se essa não for a situação não é autorizado qualquer espécie de acesso. Ao nível do tipo de proteção dos processos, a mais frequente é trancar a porta do gabinete onde os mesmos permanecem ou, como se verificou numa das instituições, preparar um arquivo com portas e chave para as trancar sempre que não se esteja neste local ou à hora de saída. Tal ocorre quando o suporte é em formato de papel, quando é em sistema informático é utilizada uma *password*. É também possível que, se o apoio de que a pessoa está a beneficiar provier de outro organismo (*e.g.* Santa Casa da Misericórdia ou Segurança Social), possam ocorrer auditorias que requeiram o acesso aos processos e, neste sentido, o consentimento é um requisito que tem obrigatoriamente que estar presente.

Quanto à dimensão oral, não se observaram conversas em espaços externos às instituições sobre os casos sociais em acompanhamento por parte dos/as assistentes sociais. Já internamente foi recorrente a partilha dos contornos das situações e daquilo que ocorrera durante o atendimento, especialmente, quando se estava perante alguma dúvida procedimental ou o problema se apresentava como complexo procurando-se, assim, o apoio e o aconselhamento dos/as colegas. Não obstante, esta partilha, mesmo que em determinados momentos possa ser efetuada de uma forma pormenorizada, não relata os mais ínfimos detalhes daquilo que foi dialogado porque não existe qualquer interesse nem benefício em que tal aconteça. Isto significa que somente é transmitido a outros aquilo que se considera como relevante, nomeadamente, para a tentativa de resolução do problema social em questão.

No que concerne ao atendimento social, este pode ser efetuado presencialmente, telefonicamente ou por *email*, embora a tipologia que prevalece em quatro das cinco instituições é o presencial. Apenas numa instituição se constatou a triagem dos casos sociais que são, posteriormente, distribuídos pelos técnicos de acordo com a sua disponibilidade e, à exceção de um dos locais, os atendimentos são agendados pelos próprios assistentes sociais. Os atendimentos realizam-se à porta fechada, mostrando-se esta como uma preocupação destes profissionais. Durante o atendimento a informação considerada como relevante para os/as assistentes sociais pode ser redigida num caderno pessoal, numa folha em branco ou em folhas institucionais concebidas para esse fim. Nos dois últimos casos, as folhas são diretamente anexadas ao processo; no primeiro a informação permanece no caderno, mas é também transferida para o processo.

Ora, após esta apresentação e reflexão dos dados com enfoque na confidencialidade e nas dimensões a ela associadas, neste caso em específico o consentimento, a secundarização, a relação de

confiança, as características organizacionais e o trabalho de articulação com os pares, compreende-se que este é um conceito que não é facilmente teorizado nem irrefletidamente colocado em prática dada a sua complexidade natural, tal como ilustra a AS3:

“(...) dou imagens àquilo que penso e às realidades que observo e visualizo, neste momento, a confidencialidade na nossa profissão em Serviço Social como aqueles diamantes multifacetados com milhões de faces (...) que a luz reflete, mas cada vez aquilo dá cores diferentes e combinações diferentes e, portanto, não é linear, de todo”.

Desta forma, e tendo em atenção os trilhos percorridos até ao momento presente, fará algum sentido afirmar que o Serviço Social deve incorporar este conceito de uma forma mais ampla do que a simples salvaguarda das informações comunicadas? Ou será que o problema não consiste no conceito, mas nas práticas? A realidade é que para estes seis profissionais entrevistados é consensual que a confidencialidade não pode ser compreendida de uma forma isolada, articulando-se esta com a ideia de custo-benefício ou custo-necessidade, isto significa que o limite da confidencialidade é aquele que beneficiar a intervenção ou a comunidade em geral na medida em que este princípio pode ser secundarizado quando se age em prol da pessoa com a qual se está a intervir ou quando há necessidade de proteger terceiros, estando aqui incluídos, para além de pessoas, interesses sociais. Neste sentido, o limite à partilha de informação é a relevância dessa mesma informação para o progresso e sucesso do plano de intervenção traçado conjuntamente com o sujeito de atenção.

BIBLIOGRAFIA

- Allen, Karen (2012), “What is an ethical dilemma?”, *The New Social Worker*, 19, 2, pp.1-4
- Amaro, Maria Inês (2015), *Urgências e Emergências do Serviço Social: Fundamentos da profissão na contemporaneidade*, Lisboa, Universidade Católica, 2ª edição
- Amaro, Maria Inês (2008), “Os campos paradigmáticos do serviço social: proposta para uma categorização das teorias em presença”, *Locus Soci@l*, 1, pp.65-80
- Amaro, Maria Inês (2009), “Identidades, incertezas e tarefas do Serviço Social contemporâneo”, *Locus Soci@l*, 2, pp.29-114
- André, Graça Maria (2011), “Formar assistentes sociais para uma mediação em direitos humanos”, *Revista Intervenção Social*, 38, pp.35-43
- André, Graça Maria e Hans Walz (2004), “Os direitos humanos na perspetiva do desenvolvimento sustentável e a formação em serviço social”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp. 111-126
- Associação dos Profissionais de Serviço Social (2013), “A Ética no Serviço Social – Declaração de Princípios e Valores” (online), consultado em 01.10.2016. Disponível em <http://www.apross.pt/profissao/etica-e-deontologia/>
- Associação dos Profissionais de Serviço Social (2014), “Definição Global da Profissão de Serviço Social”, consultado em 01.10.2016. Disponível em: <http://www.apross.pt/profissao/defini%C3%A7%C3%A3o/>
- Aram, John D. (2004), “Concepts of interdisciplinary: configurations of knowledge and action”, *Human Relations*, 57, 4, pp. 379-412
- Aristóteles (2001), *Ética a Nicômaco*, São Paulo, Martin Claret
- Banks, Sarah (2001), “Ética em Fragmentos”, em Helena Mouro e Dulce Simões (coord.), *100 Anos de Serviço Social*, Coimbra, Quartelo
- Banks, Sarah (2004), “Ethical Challenges for Social Work”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.11-24
- Banks, Sarah (2004), *Ethics, Accountability and the Social Professions*, New York, Palgrave Macmillan
- Banks, Sarah e Kirsten Nøhr (2008) (orgs.), *Ética Prática para as Profissões do Trabalho Social*, Porto, Porto Editora
- Banks, Sarah e Robin Williams (2005), “Accounting for ethical difficulties in social welfare work: issues, problems and dilemmas”, *British Journal of Social Work*, 35, pp.1005-1022
- Barbalet, Jack (1989), *A cidadania*, Lisboa, Editorial Estampa
- Barnard, Adam (2008), “Values, ethics and professionalization: an social work history”, em Adam Barnard, Nigel Horner e Jim Wild, *The value base of social work care*, McGraw-Hill Open University Press
- Beaud, Stephane e Florence Weber (2007), *Guia para a pesquisa de campo. Produzir e analisar dados etnográficos*, Petrópolis, Editora Vozes

- Bisman, Cynthia (2004), “Social Work values: the moral core of the profession”, *British Journal of Social Work*, 34, pp.109-123
- Branco, Francisco (2007) “Le trabajo social en Portugal: trayectoria y encrucijada”, em Deslauriers, J-P e Hurtubise, Yves (Ed.) *El Trabajo Social Internacional – Elementos de Comparación*, Buenos Aires, Lúmen-Humanitas
- Branco, Francisco e Maria Inês Amaro (2011), “As práticas do “Serviço Social activo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa”, *Revista de Serviço Social e Sociedade*, 108, pp.656-679
- Brown, Sally (2006), “Uma revisão dos sentidos da expressão ciência integrada e dos argumentos a seu favor”, em Pombo *et.al* (2006), *Interdisciplinaridade*, Antologia, Porto, Campo das Letras, 1ª edição
- Buchanan, Ann (2008), “Evidence based social policy and practice”, em Ann Buchanan (ed.), *Social Work Major Themes in Health and Social Welfare*, Londres, Routledge
- Burges, Robert George (1997), *A pesquisa de Terreno*, Oeiras, Celta Editora
- Cabrita, Isabel (2011), *Direitos Humanos. Um Conceito Em Movimento*, Coimbra, Almedina
- Cardoso, Júlia (2011), “Ética e Mínimos Sociais – Sujeito de Direito e Rendimento Social de Inserção”, *Revista Intervenção Social*, 37, pp.41-57
- Carvalho *et.al* (2011), *Grupos Profissionais, Profissionalismo e Sociedade do Conhecimento. Tendências, problemas e perspectivas*, Porto, Edições Afrontamento
- Carvalho, Maria Irene e Carla Pinto (2014), “Serviço Social em Portugal: uma visão crítica”, em Maria Irene de Carvalho e Carla Pinto (coord.), *Serviço Social Teorias e Práticas*, Lisboa, Pactor
- Castro, Rosa da Primavera (2007-2008), “Ética profissional e interdisciplinaridade: Partilha de informação e confidencialidade em sede de equipas multidisciplinares”, *Gestão e Desenvolvimento*, 15-16, pp.87-103
- Chu, William C.K. *et.al* (2009), “Social work as a moral and political practice”, *International Social Work*, 52(3), pp.287-298
- Clark, Chris (2006), “Against Confidentiality? Privacy, Safety and the Public Good in Professional Communications”, *Journal of Social Work*, 6, 2, pp.117-136
- Cortès, Ferran e Marta Llobet (2006), “La acción comunitaria desde el trabajo social”, em Xavier Úcar e Asun Llena Berñe (coord.), *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*, Barcelona, Graó
- Cortina, Adela e Emilio Martínez (2005), *Ética*, São Paulo, Loyola
- Costa, António Firmino da (1987), “A pesquisa de terreno em sociologia”, em Augusto Santos e Silva e José Madureira Pinto (orgs.), *Metodologia das ciências sociais*, Porto, Edições Afrontamento, 2ª edição
- Costa, António Firmino da (2012), *Desigualdades Sociais Contemporâneas*, Lisboa, Mundos Sociais
- Couto, Célia Pinto *et.al* (2011), *O tempo da História*, Porto, Porto Editora
- Creswell, John W. (1994), *Research design – qualitative & quantitative approaches*, USA, Sage Publications Inc

- Deshaies, Bruno (1992), *Metodologia da Investigação em Ciências Humanas*, Coleção Epistemologia e Sociedade, Lisboa, Ed. Instituto Piaget
- Deus, Paula Nobre (2004), “A condição ética das instituições sociais”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.83-110
- Dias, Maria Oliveira (2004), “Reflexões sobre a ética no quotidiano da profissão”, *Gestão e Desenvolvimento*, 12, pp.81-103
- Dolgoff, Ralph, Frank Loewenberg e Donna Harrington (2009), *Ethical Decisions for Social Work Practice*, USA, Thomson Books/Cole, 8ª edição
- Dunworth, Moira e Peter Kirwan (2012), “Do nurses and social workers have diferente values? An exploratory study of the care for older people”, *Journal of Interprofessional Care*, 26, pp. 223-231
- Ely, Fabiana (2003), “Serviço Social e Interdisciplinaridade”, *KATÁLYSIS*, 6, 1, pp. 113-117
- Escobar, Lucília (2004), *O Sexo das Profissões. Género e Identidade Socioprofissional em Enfermagem*, Porto, Edições Afrontamento
- Faleiros, Vicente de Paula (2007), *Estratégias em Serviço Social*, São Paulo, Cortez Editora, 7ª edição
- Fernandes, Ernesto (2004), “Por uma carta ética da intervenção social”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.139-152
- Fernandes, Luís (2003), “Um diário de campo nos territórios psicotrópicos: as facetas da escrita etnográfica”, em Telmo H. Caria (org.), *Experiências Etnográficas em Ciências Sociais*, Porto, Edições Afrontamento
- Ferreira, Jorge Manuel Leitão (2009), “Pensar a formação em Serviço Social no quadro da globalização e do espaço único europeu”, *Revista Intervenção Social*, 35, pp.351-365
- Ferreira, Jorge Manuel Leitão (2011), *Serviço Social e Modelos de Bem-Estar Para a Infância. Modus Operandi do Assistente Social na Promoção da Protecção à Criança e à Família*, Lisboa, Quid Juris
- Ferreira, Jorge Manuel Leitão (2014), “Serviço Social: profissão e ciência. Contributos para o debate científico nas ciências sociais”, *Cuadernos de Trabajo Social*, 27-2, pp.329-341
- Flick, Uwe (2014), *An Introduction to qualitative research*, Londres, Sage Publications, 5ª edição
- Flick, Uwe (2005), *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*, Lisboa, Ed Monitor
- Fortin-Fabienne, Marie (2009), *O Processo de investigação: da concepção à realização*, Loures, Ed. Lusociência
- Frossard, Andréa Geórgia de Souza e Emanuel Cristiano de Souza Silva (2016), “Experiência da residência multiprofissional em serviço social e cuidados paliativos oncológicos”, *KATÁLYSIS*, 19, 2, pp.281-288
- García, Josep Manuel Barbero e Ferran Cortès Izquierdo (2005), “El Trabajo Comunitario, sus objetivos y los retos profesionales”, em Josep Manuel Barbero García e Ferran Cortès Izquierdo (orgs.), *Trabajo Comunitario, organización y desarrollo social*, Madrid: Alianza Editorial
- Gauthier, Benoît (2003), *Investigação Social: da problemática à colheita de dados*, Loures, Ed Lusociência, 3ª edição
- Giddens, Anthony (2004), *Sociologia*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian

- Giordano, James *et.al* (2007), “Confidentiality and autonomy: the challenge(s) of offering research participants a choice of disclosing their identity”, *Qualitative Health Research*, 17, 2, pp.264-275
- Gomes, Duarte (2000), *A cultura organizacional. Comunicação e Identidade*, Coimbra, Quarteto
- Guattari, Félix (2006), “Fundamentos ético-políticos da interdisciplinaridade”, em Pombo *et.al* (2006), *Interdisciplinaridade*, Antologia, Porto, Campo das Letras, 1ª edição
- Guerra, Isabel Carvalho (2006), *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de uso*, Estoril, Príncipia
- Gusdorf, Georges (2006), “O gato que anda sozinho”, em Pombo *et.al* (2006), *Interdisciplinaridade*, Antologia, Porto, Campo das Letras, 1ª edição
- Hartman, Ann (1994), “Social Work practice”, em Frederick Reamer (1994), *The Foundations of Social Work Knowledge*, New York, Columbia University Press
- Healy, Lynne (2007), “Universalism and cultural relativism in social work ethics”, *International Social Work*, Sage Publications, 50, 1, pp.11-26
- Hugman, Richard (2003), “Professional ethics in social work: living with the legacy”, *Australian Social Work*, 56, 1, pp.5-13
- Hugman, Richard e David Smith (1995), *Ethical Issues in Social Work*, New York, Routledge
- Husband, Charles (1995), “The morally active practitioner and the ethics of anti-racist social work”, em Richard Hugman e David Smith Ethical (coord.), *Issues in Social Work*, Nova Iorque, Routledge
- International Federation of Social Workers (2014), “New Global Definition of Social Work” (online), Julho de 2014, consultado em 01.10.2016. Disponível em <http://ifsw.org/get-involved/globaldefinition-of-social-work/>
- Ishay, Micheline (2003), *The History of the Human Rights. From the Ancient Times to the Globalization Era*, University of California Press
- Japiassu, Hilton (1994), “A questão da interdisciplinaridade”, texto base da palestra proferida no *Seminário Internacional sobre Reestruturação Curricular* promovido pela Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre, realizada em julho de 1994, Brasil
- Jaruseviciene, Lina *et.al* (2011), “Confidentiality and parental involvement in adolescent sexual and reproductive health care: a cross-sectional study of Lithuanian general practitioners”, *Scandinavian Journal of Public Health*, 39, pp. 484-491
- Jornal oficial das comunidades europeias (2000), Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (online), 18.12.2000, consultado em 01.10.2016. Disponível em http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf
- Knoch, Michael (2003), “A deontologia dos Assistentes Sociais como ética profissional”, *Revista Intervenção Social*, 17, pp.5-30
- Knott, Christine (2016), “Reflexive practice revised”, em Christine Knott e Terry Scragg (ed.), *Reflective practice in Social Work*, Londres, Sage, 4ª edição
- Llácer, Toni (2015), *Nietzsche – O super-homem e a vontade de poder*, Atlântico Press

- Maia, Carlos Fernandes (2011), *Elementos da Ética e Deontologia Profissional. Um Estudo Alargado à Profissão*, Chaves, Publidisa
- Mangini, Fernanda Nunes da Rosa e Regina Célia Tamasso Mioto (2009), “A interdisciplinaridade na sua interface com o mundo do trabalho”, *KATÁLYSIS*, 12, 2, pp. 207-215
- Martins, Alcina (1999), *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*, Fundação Calouste Gulbenkian, Lisboa
- Martins, Eliana (2011), “Implicações da ética profissional do assistente social no espaço educacional”, *Textos e Contextos*, 1, 10, pp.44-55
- Meirelles, Betina Hörner Schlindwein e Alacoque Lorenzini Erdmann (2005), “A interdisciplinaridade como construção do conhecimento em saúde e enfermagem”, *Texto Contexto Enferm*, 14, 3, pp. 411-418
- Miller, David (1998), “Perspectivas de justiça social”, *Análise Social*, 146/147, pp. 323-339
- Mora, José Ferrater (1982), *Dicionário de Filosofia*, Lisboa, Publicações Dom Quixote
- Moura, Maria Helena Fernandes (2006), *Serviço Social e Modelos de Intervenção: da sociedade industrial à sociedade do risco*, Dissertação de Doutoramento em Ciências do Serviço Social, Porto, Universidade do Porto Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar
- Muetzelfeldt, Michael (2000), “The changing state and changing citizenship”, em Andrew Vandenberg (coord.), *Citizenship and Democracy in a Global Era*, Deakin University
- Nalini, José Renato (2006), “Conceito de Ética”, *Revista dos Tribunais*, pp.23-33
- Netto, Paulo (1999) A Construção do Projeto Ético-Político do Serviço Social, *Serviço Social e Saúde: Formação e Trabalho Profissional*, pp.1-22
- Nogueira, Vera Maria Ribeiro (1998), “A importância da equipe interdisciplinar no tratamento de qualidade na área da saúde”, *KATÁLYSIS*, pp.40-48
- Núncio, Maria José (2014), “Serviço Social: a ética em contextos de mudança em Portugal: uma visão crítica”, em Maria Irene de Carvalho e Carla Pinto (coord.), *Serviço Social Teorias e Práticas*, Lisboa, Pactor
- Nunes, Sofia Raquel Teixeira (2011), “Privacidade e sigilo em deontologia profissional: uma perspectiva no cuidar pediátrico”, *Revista do hospital de crianças maria pia*, XX, 1, pp.40-44
- Nunes, Lucília (2013), “História das Comissões de Ética”, Conferência de Abertura, *Reunião Nacional de Comissões de Ética*, realizada a 22 de março no Hospital da Luz, Lisboa
- O'Donnell, Patricia (2015), “Values and Ethics of Healthcare Social Work”, em Karen Allen e William Spitzer (coord.), *Social Work Practice in Healthcare. Advanced Approaches and Emerging Trends*, Sage Publications Inc
- Pagliosa, Fernando Luíz e Marco Aurélio Da Ros (2008), “O Relatório Flexner: para o bem e para o mal”, *Revista Brasileira de Educação Médica*, 32, 4, pp.492-499
- Pais, José Machado (2001), *Ganchos, Tachos e Biscates. Jovens, Trabalho e Futuro*, Porto, Ambar

- Palález, Antonio López (2011), “Profissão, ciência e cidadania: um desafio para o serviço social no século XX”, *Revista Intervenção Social*, 38, pp.115-133
- Palma, Diego (2007), “La ética en trabajo social”, em Cecilia Aguayo Cuevas, Teresa López Vázquez e Teresa Quiroz Martin (coord.), *Ética y Trabajo Social en las vocês de sus actores: un estudio desde la practica profesional*, Chile, Colegio de Asistentes Sociales de Chile
- Parton, Nigel (1996), *Social Theory, Social Change and Social Work*, London, Routledge
- Pena, Maria João (2012), *Relação profissional: utopia ou realidade*, Tese de Doutoramento em Serviço Social, Escola de Sociologia e Políticas Públicas, ISCTE-IUL
- Pena, Maria João (2014), “A relação profissional no quadro da intervenção do assistente social”, *Revista Internacional de Trabajo Social Y Bienestar*, 3, pp.133-138
- Peretz, Henri (2000), *Métodos em Sociologia*, Lisboa, Temas e Debates
- Pina, Pedro e Ana Oliveira (2002), “Ética e cidadania – as novas tecnologias como interface para o serviço social”, *Revista Intervenção Social*, 25/26, pp. 57-62
- Plant, Raymond (1998), “Citizenship, Rights, Welfare”, em Jane Franklin, *Social Policy and Social Justice*, The IPPR Reader, Polity Press, 1ª edição
- Pombo, Olga (2005), “Interdisciplinaridade e integração dos saberes”, comunicação apresentada no Congresso Luso-Brasileiro sobre *Epistemologia e Interdisciplinaridade na pós-graduação*, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, realizada de 21 a 23 de junho de 2014, Porto Alegre, Brasil
- Pombo *et.al* (2006), *Interdisciplinaridade*, Antologia, Porto, Campo das Letras, 1ª edição
- Pombo, Olga (2006), “Práticas interdisciplinares”, *Sociologias*, 15, pp.208-249
- Pombo, Olga (2014), “Epistemologia da interdisciplinaridade”, comunicação apresentada no Colóquio *Interdisciplinaridade, Humanismo e Universidade*, promovido pela Cátedra Humanismo Latino, realizado a 07 de maio de 2014, Porto
- Power, Sarah e Melinda Gronen (2015), “Pediatric Healthcare Social Work Practice”, em Karen Allen e William Spitzer (coord.), *Social Work Practice in Healthcare. Advanced Approaches and Emerging Trends*, Sage Publications Inc
- Pritchard, J. (2001), “The myth of confidentiality: a social work view”, em C. Cordress (ed.) *Confidentiality and Mental Health*, pp.119-126, London, Jessica Kingsley, citado por Clark, Chris (2006), “Against Confidentiality? Privacy, Safety and the Public Good in Professional Communications”, *Journal of Social Work*, Sage Publications, 6, 2, pp.117-136
- Reamer, Frederic G. (1994), *The Foundation of Social Work Knowledge*, New York, Columbia University Press
- Reamer, Frederic (2001), “Ética do Trabalho Social nos Estados Unidos”, em Helena Mouro e Dulce Simões (coord.), *100 Anos de Serviço Social*, Coimbra, Quartelo Editora
- Reamer, Frederic (2005), “Ethical and legal standards in Social Work: consistency and conflict”, *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 86, 2, pp.163-169

- Reamer, Frederic G. (2006), *Social Work, Values and Ethics*, New York, Columbia University Press, 3ª edição
- Reamer, Frederic (2008), “Social Workers’ management of error: ethical and risk management issues”, *Families in Society*, 89, 1, pp.61-68
- Robertis, Cristina de (2011), *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*, Porto, Porto Editora
- Rocha, Helena (2011), “Ética e Serviço Social: Tendências Filosóficas e Políticas”, *Revista Intervenção Social*, 37, pp.25-40
- Rodrigues, Maria de Lurdes (2012), *Profissões, Lições e Ensaíos*, Lisboa, Almedina
- Rodríguez, Maria Dolores (2012), “Ciudadanía, Comunidad, Municipio y Redes Sociales. La fuerza de lo imprevisto”, *Revista Intervenção Social*, 40, pp.125-142
- Rubin, Allen e Earl Babbie (2011), *Research Methods for Social Work*, USA, Ed. Thomson Brocks/Cole, 7ª edição
- Saibel, Bernard e Anne Fenlason (1942), “A contribution of ethics to social work”, *Social Forces*, 21, 2, pp.186-189
- Sampaio, Simone Sobral e Filipe Wingeter Rodrigues (2014), “Ética e sigilo profissional”, *Serviço Social e Sociologia*, 117, pp.84-93
- Santos, Cláudia Mônica, Daniele Cristina Silva Gomes e Ludmila Pacheco Lopes (2016), “Supervisão de estágio em serviço social: desafios e estratégias para sua operacionalização”, em Cláudia Mônica Santos, Alzira Maria Baptista Lewgoy e Maria Helena Elpidio Abreu (org.), *A supervisão de estágio em Serviço Social: aprendizados, processos e desafios*, Rio de Janeiro, Lumem Juris Editora
- Sarmiento, Hélder Boska de Moraes (2011), “Ética e serviço social: fundamentos e contradições”, *KATÁLYSIS*, 12, 2, pp. 210-221
- Savater, Fernando (2011), *Ética para um Jovem*, Barcelona, Dom Quixote
- Serafim, Maria do Rosário (2004), “O reconhecimento da condição ética dos cidadãos – um Imperativo ético para o serviço social”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.25-52
- Serrano-Sanches, Jose Luis Sarasola (2004), “Ética y trabajo social”, *Revista Intervenção Social*, 29, pp.127-138
- Shardlow, Steven (1995), “Confidentiality, accountability and the boundaries of client-worker relationships”, em Richard Hugman e David Smith Ethical (ed.), *Issues in Social Work*, Nova Iorque, Routledge
- Silva, António Manuel e Virgílio Hipólito Correia (1998) (coord.), *Profissão e Ética. Contribuição para um debate sobre deontologia profissional na arqueologia portuguesa*, Porto, Associação Profissional de Arqueólogos
- Singer, Peter (2002), *Ética Prática*, Lisboa, Gradiva
- Sousa, Isabel (2013), “Serviço Social em Debate, Que Referenciais Genéricos?”, *Revista Intervenção Social*, 42-45, pp.11-23
- SNS (2016), “Consentimento informado, esclarecido e livre dado por escrito” (online), consultado em 01.01.2017. Disponível em: <https://www.dgs.pt/paginas-de-sistema/saude-de-a-a-z/consentimento-informado-esclarecido-e-livre-dado-por-escrito.aspx>

- Taquette, Stella R. (2010), “Conduta ética no atendimento à saúde de adolescentes”, *Adolescência e Saúde*, 7, 1, pp.7-11
- Thiesen, Juares da Silva (2008), “A interdisciplinaridade como movimento articulador no processo ensino-aprendizagem”, *Revista Brasileira de Educação*, nº 39, vol. 13, pp.545-554
- Töök, Péter e Yossi Korazim-Krösy (2011), “Interdisciplinarity in social work education in Hungary”, *International Social Work*, 55, 2, pp.185-204
- Vasconcelos, Eduardo Mourão (2009), *Complexidade e pesquisa interdisciplinar: epistemologia e metodologia operativa*, Petrópolis, Editora Vozes, 4ª edição
- Vasconcelos, Eduardo Mourão (2010), *Serviço Social e saúde mental: o desafio da subjetividade e da interdisciplinaridade*, São Paulo, Cortez Editora, 5ª edição
- Vilelas, José (2009), *O Processo de Construção do Conhecimento*, Lisboa. Edições Sílabo, 1ª edição
- Webber, Martin (2011), *Evidence-based policy and practice in mental health social work*, Exeter, Learning Matters, 2ª edição

FONTES

Lei de proteção dos dados pessoais, Lei n. °67/98 de 26 de outubro (online), consultado em 10.05.2016. Disponível em: <https://www.cnpd.pt/bin/legis/nacional/LPD.pdf>

Norma nº 015/2013 de 03/10/2013 atualizada a 04/11/2015

ANEXOS:

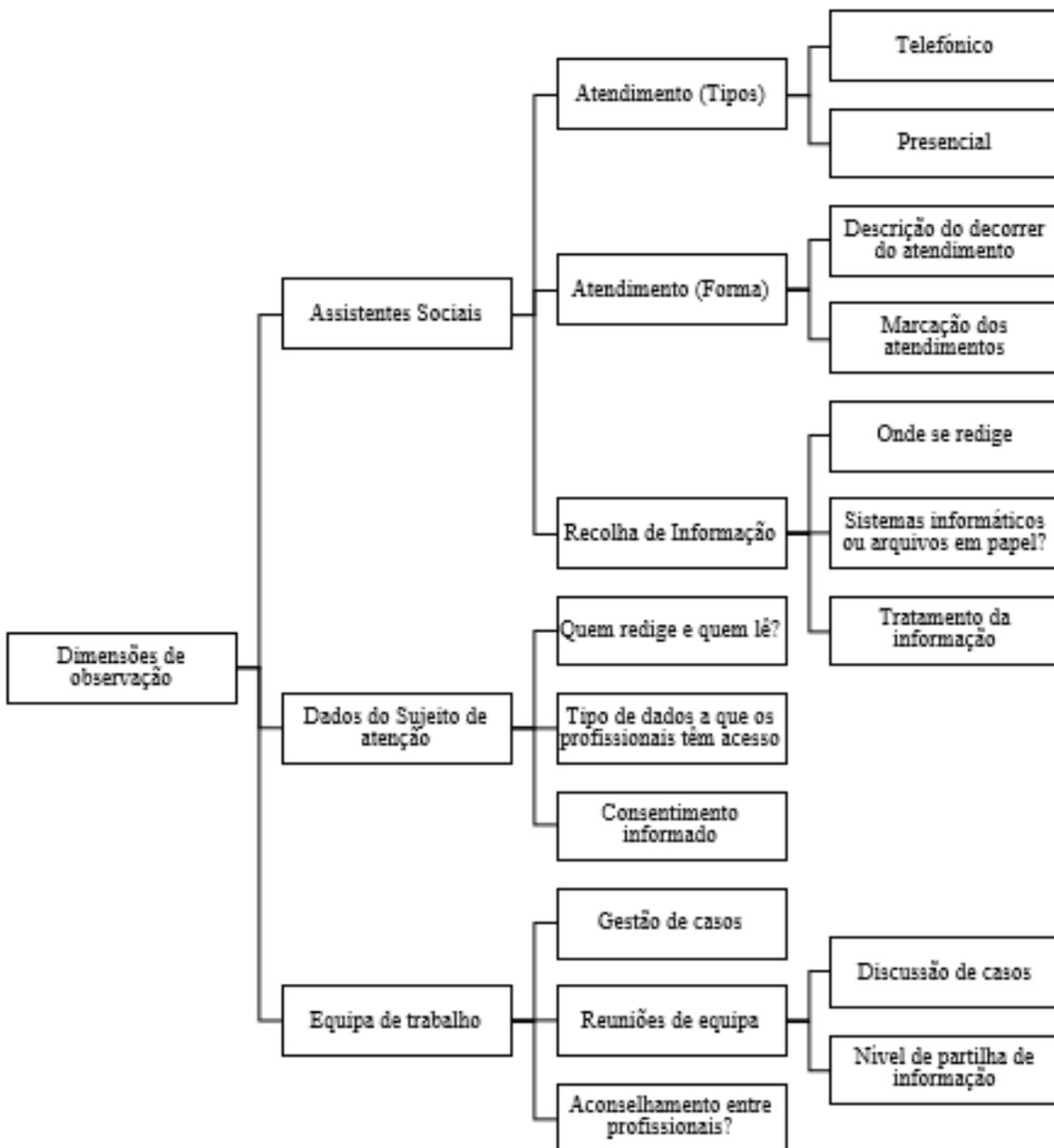
ANEXO A – Esquema base das dimensões da observação

ANEXO B – Guião de entrevista

ANEXO C – Codificação MAXQDA (v.12), exemplo com o código “processos sociais”

ANEXO D – Grelha de observação pormenorizada

ANEXO A – ESQUEMA BASE DAS DIMENSÕES DA OBSERVAÇÃO



ANEXO B – GUIÃO DE ENTREVISTA

1. É muitas vezes referido que “O Serviço Social é, inevitavelmente, uma prática moral” (Chu *et.al*, 2009:292). O que pensa desta afirmação?
2. Na sua perspetiva, quais são os valores base do Serviço Social? Consegue hierarquiza-los, se isso para si fizer sentido?
3. Irei ler-lhe um pequeno texto retirado do livro de Frederic Reamer (2006:96): “José G. é assistente social na *Harborplace Youth Guidance Center*. Esta instituição providencia aconselhamento e outros serviços semelhantes a crianças problemáticas, adolescentes e suas famílias. Um dos clientes de José é um estudante de dezasseis anos, Allan, que foi referenciado pelo seu orientador de turma porque as suas notas estavam a baixar, faltava muitas vezes às aulas e, de acordo com um dos professores, parecia que Allan estava “fora de si”. Ao fim de algumas sessões, Allan admitiu que estava viciado em cocaína há já alguns meses, depois de um amigo lhe ter apresentado esta droga numa festa. José recebeu um telefonema dos pais de Allan que queriam saber qual/ais era/ão o/s problema/s do seu filho e porque razão este estava com dificuldades na escola”. Se fosse o José, o que diria aos progenitores de Allan e como conduziria a intervenção com este jovem?
4. O mesmo autor, apresenta outro caso-exemplo também interessante para discutirmos. Vejamos: “Charice é assistente social no *Cheswolde Family Service Agency*. Neste momento está a acompanhar, numa lógica de aconselhamento, Bobby, uma criança de nove anos. O pedido foi realizado pela sua mãe, Nina, na medida em que, de acordo com a sua professora, Bobby, parecia distraída e deprimida apresentando dificuldade em realizar os trabalhos que lhe eram solicitados. Passados dois meses, Charice passou também a acompanhar Nina que dizia sentir-se “sobrecarregada de ansiedade”, derivada do divórcio que enfrentava do pai de Bobby, Ron. Ao divórcio acrescia a disputa pela custódia de Bobby. Certo dia, Charice recebeu um pedido de comparência em tribunal para testemunhar no processo de custódia. O advogado de Ron questionou Charice quanto à saúde mental de Nina e à sua capacidade de tomar conta de Bobby. Nina não quer que Charice divulgue a informação que partilhou com esta de forma confidencial nas sessões terapêuticas” (Reamer, 2006:93). Na sua opinião, se fosse a assistente social deste exemplo, como procederia nesta situação?
5. Como forma de partilha de boas práticas, assumindo que estava a aconselhar alguém que estivesse a iniciar a sua atividade profissional, que instruções daria de modo a que essa pessoa conseguisse assegurar a confidencialidade dos sujeitos de atenção com quem se relaciona? Por exemplo, conselhos que até possam ter sido partilhados consigo em contexto de formação, de estágio ou já enquanto assistente social.
6. A Federação Internacional dos Assistentes Sociais (FIAS), afirma que “O(a)s assistentes sociais devem agir com integridade. Isto inclui não abusar da relação de confiança com as pessoas que utilizam os seus serviços, reconhecendo as fronteiras”. De acordo com a sua experiência,

considera que o estabelecimento de uma relação de confiança é importante para a intervenção social? Em que medida?

7. Considera que essa relação de confiança poderá acarretar dificuldades em estabelecer limites entre o profissional e a pessoa? De que forma?
8. O autor Pritchard (2001:121) mencionou ser “evidente que as práticas podem variar bastante; alguns profissionais partilham facilmente a informação, outros não. Da mesma forma nem sempre é claro se os profissionais obtêm consentimento por parte do cliente para a partilha de informações”. O que pensa desta afirmação? Teve alguma experiência semelhante que pretenda partilhar?
9. Como tem sido a sua experiência ao nível da articulação com profissionais de outras áreas?
10. Considera que tem experiência de trabalho em equipa? Se sim, como é que é desenvolvido esse trabalho? Importa-se de partilhar comigo esta sua experiência?
11. Neste momento gostaria de saber se, na sua opinião, deverá ser abordada mais alguma questão que considere pertinente face à temática em análise?

ANEXO C – CODIFICAÇÃO MAXQDA (V.12), EXEMPLO COM O CÓDIGO “PROCESSOS SOCIAIS”

Código do/a entrevistado/a	Segmento Codificado
AS1	<p>“Ah sim, sim, sim. Exatamente, exatamente, sim. Quando é assim não registo, naquele caso, nos nossos registos não ponho essa informação. A pessoa diz mesmo, há situações, nomeadamente, casos que nos falam de, de, de crimes que se foram... a pessoa diz, mas eu não registo, pronto, disse-me a mim, mas eu avalio se a informação deve ou não constar para processo. Vai de técnico para técnico, certamente. Mas, há situações que eu ...olha... vou por isto na informação porque pode (pausa) não vai ser usado à má fé, mas sei lá, às vezes ... eu, por acaso, já li situações em, mas isso noutros casos, em bases de dados que eu “- <i>Aí não punha isto no registo</i>” porque é informação que não, pronto ... depois uma pessoa, quando vai, por exemplo, o meu utente é acompanhado por mim, passa para outro técnico, ponho lá que é não sei quê, não sei que mais e a pessoa “- <i>Eii, não sei quê, vou atender e não sei o quê...</i>”, pode influenciar, ou não, depois dependo do técnico que está deste lado, pode influenciar a intervenção (...) eu acho que há coisas que não são relevantes; há outras que sim, por exemplo esta aqui da droga eu acho que tinha de partilhar, para o ajudar, eu tinha de partilhar com o maior número de pessoas no sentido de o ajudar, pessoas ... núcleo pequenino (risos), a questão da escola e da família, possivelmente um psicólogo, a comunidade a intervir aqui no todo, tinham que conhecer o que é que se passaria para o ajudar e, lá está, o estudante tinha que ter aqui uma maior participação de todos”</p>
AS1	<p>“(...) eu penso sempre que é: caso isto é uma informação que pode ser importante a nível futuro para o acompanhamento que alguém vem estar a dar outro seguimento, porque cada técnico faz a intervenção, traça o plano de uma maneira, mas pode ter/ver outras questões que o outro não viu e fazer assim. Se calhar aquela informação, que eu não coloquei porque a pessoa não se sentiu à vontade, vai fazer falta, ou não, para o processo. E uma pessoa vai avaliando e às vezes “- <i>Ponho, não ponho?</i>”. Pronto, sinto muitas vezes esse conflito. Houve situações, já aconteceu isso, realmente, mas pronto, vamos lidando com as situações e acho que há informação que é desnecessária, não vale a pena colocar; há outra informação que convém registar de uma forma mais direta, não dar tanto pormenor e depois, futuramente, explicar consoante também o grau de relação com utente”</p>
AS1	<p>“Por exemplo nós temos aqui, no caso em específico, temos a base de dados, né, onde temos a colocação de todos os documentos, ou dados do utente e esse cada técnico tem uma palavra passe, um log in, que acede e a informação é disponibilizada para os técnicos de intervenção. Há outros que não têm acesso a essa informação, a base</p>

	de dados não permite, mediante o perfil do utilizador é feito um grau de acesso a cada pessoa”
AS3	“Nós somos duas assistentes sociais para os atendimentos sociais, entre outras tarefas, partilhamos o mesmo gabinete de trabalho, partilhamos o mesmo telefone, partilhamos a mesma caixa de entrada de email e partilhamos as duas o acesso aos processos, tanto nos registos de base de dados caseiras como em suporte de papel”
AS3	“E, portanto, a lógica é que se de hoje para amanhã eu não puder ou não estiver e houver uma situação que até começou a ser acompanhada por mim e que há uma situação de emergência, não é, que a minha colega possa ficar facilmente, de uma forma rápida, ocorrente do que é que se está a passar e intervir com base na informação que eu deixo.”
AS3	“Nós também escrevemos, não é. Há esta noção clara nem tudo o que é partilhado em sede de atendimento direto entre a pessoa e o profissional tem que ser escrito no processo. Depende de que tipo de informação, do nível, do grau de intimidade e de confidencialidade até que é pedido ou exigido nesse momento”
AS5	“Por isso é que eu acho que pensando como é que faria, eu julgo que marcaria uma reunião, podia não vir escrito no processo apesar de os processos serem só mexidos por assistentes sociais, na altura só assistentes sociais agora já é assistentes sociais e psicólogos com os novos modelos dos processos psicossociais, mas eu teria reunido e contado essa situação”
AS6	“Tive aqui uma situação de um senhor que tinha enormes questões quanto à sexualidade. Falou comigo, mas não falou com a técnica de referência e eu nunca escrevi isso no processo [pausa], por exemplo não é. Porque era uma questão que era, que o senhor pediu que era só comigo, também porque era de homem para homem, enfim tínhamos aqui uma relação diferente, portanto eu podia-lhe perceber a dimensão, segundo ele, percebia melhor a dimensão e tinha menos vergonha e eu nunca escrevi. Pediu para não e eu nunca escrevi, como é óbvio não é”
AS6	“Se ele fosse meu escrevia, não é, porque há coisas que nos passam não é entre quase duzentos utentes”

ANEXO D – GRELHA DE OBSERVAÇÃO PORMENORIZADA

Dimensões e sub dimensões da observação		Instituições - Nome de Código Atribuído				
		INST.1	INST. 2	INST. 3	INST. 4	INST. 5
Gabinete do/a AS	a) Individual/Partilhado	Individual	Partilhado	Partilhado	Partilhado	Individual
	b) Nº pessoas por gabinete	1	3	2	4	1
	c) Formação das pessoas no gabinete	SS	SS+PS	SS	SS+PS	SS
	d) Existência de janelas para exterior	Não	Sim	Sim	Sim	Sim
	e) Portas/janelas com isolamento	Não	Não	Não	Não	Não
	f) Impressora pessoal	Não	Não	Não	Sim	Não
	g) Limpeza de gabinete (sim/não) por pessoa/s externa/s à/aoAS	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	h) Fecho de porta (em saídas, em final de dia)	Não	Não	Sim	Sim	Não
Atendimento Social	a) Triagem / Marcação por outros funcionários	Sim	Não		Sim	Não
	b) Local (sala própria / Gabinete da/o AS)	Gabinete AS	Gabinete AS/Sala própria	Sala própria	Sala própria	Gabinete AS
	c) Porta fechada/ aberta	Fechada	Fechada	Fechada	Fechada	Fechada
	d) Portas/Janelas com isolamento	Não	Não	Não	Não	Não
	e) Portas ou janelas que permitem ver quem está no outro lado	Sim	Não	Não	Não	Não

	f) Tipo de atendimento (telefónico, presencial, email)	Presencial	Presencial	Presencial, Telefónico, Email	Presencial	Presencial
	h) Local de redação da informação partilhada	Caderno da AS	Folhas institucionais	Folhas anexadas depois ao processo	Folhas institucionais	Folhas institucionais
Processos Sociais	a) Suporte (Papel /Informático /Ambos)	Ambos	Papel	Papel	Papel	Papel
	b) Processos exclusivos do/a AS (sim/não)	Não	Sim	Sim	Não	Sim
	c) Local físico onde se guardam os processos	Gabinete AS	Gabinete partilhado	Gabinete AS	Gabinete partilhado	Gabinete AS
	d) Proteção dos processos (chave ou palavra-passe)	Palavra-chave no PC; Gabinete – Não	Palavra-chave no PC; Gabinete – Porta da rua é trancada no final do dia	Palavra-chave no PC; Gabinete – chave para trancar o arquivo dos processos	Palavra-chave no PC; Gabinete – Não	Palavra-chave no PC; Gabinete – Porta fechada só é trancada no final do dia
	e) Acesso para leitura dos processos para outros profissionais (sim/não)	Sim dependendo do perfil de utilizador	Sim	Não	Sim	Sim
	e) Quem?	AS, Sociólogo	Dentista, Nutricionista	-	ASC, PS	ASC, PS, Terapeuta da Fala
	f) Acesso para redação nos processos por outros profissionais (sim/não)	Não	Não	Não	Sim	Sim
	f) Quem?	-	Idem + Advogado	-	Idem	Idem

	g) Acompanhamento mútuo (SS e mais alguma área)	Sim	Sim	Não	Sim	Sim
	g) Que profissionais?	Médico e Advogado	Idem	-	Idem	Idem
	h) Anexação de documentos da pessoa (CC, BI, recibo de ordenado, despesas/receitas)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Equipa de Trabalho Institucional	a) Constituição	Voluntários, PS, AS, Sociólogo, Advogado, Médico	Voluntários, PS, AS, Dentista, Nutricionista, Advogado	AS, Voluntários	Voluntários, AS, PS, ASC, Cuidadoras	ASC, PS, Terapeuta da Fala, Professores
	b) Periodicidade do contacto	Diário/Semanal	Diário	Diário	Diário	Diário
	c) Gestão de casos (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	d) Reuniões de equipa (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	e) Transmissão de informação partilhada pela pessoa em atendimento (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	f) Partilha com que profissionais (AS, outros)	AS	AS/PS	AS	AS/PS/ASC	ASC, PS, Terapeuta da Fala, Professores
	g) Informa a pessoa de que trabalha em equipa (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

	h) Solicita explicitamente a pessoa para partilhar informação com a equipa institucional (sim/não)	Questão afirmativa (sim)				
Relação com parceiros	a) Contacto com AS de outras instituições (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	b) Periodicidade do contacto	Diário	Diário	Diário	Diário	Diário
	c) Forma de contacto (telefónico, email, presencial)	Telefónico, Email	Telefónico, Email	Telefónico, Email	Telefónico, Email	Telefónico, Email, Presencial
	d) Contacto com AS ou outros profissionais	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	e) Acompanhamento mútuo (sim/não)	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	f) Reunião de parceiros (sim/não/não sei)	Sim	NS	NS	Sim	NS