



Escola de Sociologia e Políticas Públicas

**Contexto da Prática Profissional dos Assistentes Sociais da Região
Autónoma dos Açores no início do século XXI**

Ana Margarida Frias Furtado Silva

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutor em Serviço Social

Orientadora:

Doutora Maria João Barroso Pena, Professora Auxiliar, do ISCTE - Instituto
Universitário de Lisboa

Dezembro, 2017

Escola de Sociologia e Políticas Públicas

**Contexto da Prática Profissional dos Assistentes Sociais da Região
Autónoma dos Açores no início do século XXI**

Ana Margarida Frias Furtado Silva

Tese especialmente elaborada para obtenção do grau de Doutor em Serviço Social

JÚRI:

Doutor Luís Antero Reto, Professor Catedrático, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Doutor Andrés Astrey Arias, Professor Titular, Facultad de Trabajo Social, Universidad Complutense de Madrid

Doutora Isabel Maria Paula Amado de Freitas Vieira, Professora Auxiliar, Faculdade de Ciências Humanas, Universidade Católica Portuguesa

Doutora Teresa Paula Garcia Rodrigues da Silva, Professora Auxiliar, Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa, Universidade Lusíada de Lisboa

Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira, Professor Auxiliar, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa

Dezembro, 2017

AGRADECIMENTOS

A realização deste trabalho de investigação beneficiou da ajuda e contributos de várias pessoas e instituições a diferentes níveis.

À professora Maria João Pena pela preciosa orientação, ensinamentos, incentivo e apoio.

Ao professor Jorge Ferreira e professora Helena Carvalho que tiveram um papel fundamental na fase final deste trabalho.

Este trabalho não teria sido possível, também, sem a colaboração dos assistentes sociais inquiridos que forneceram a matéria-prima em bruto para poder ser trabalhada. O meu profundo agradecimento pela partilha, generosidade e gentileza. Bem hajam!

Aos meus colegas, Paula, Tatiana, Ricardo e Eduardo, da Associação dos Profissionais de Serviço Social – Delegação dos Açores pela amizade e apoio.

Às minhas amigas e colegas do curso de Serviço Social da Universidade dos Açores, Natacha, Vânia, Cristina e Marta. Pois sempre me motivaram e ajudaram. Obrigada aprendi muito convosco.

Aos professores da Universidade dos Açores que foram de uma generosidade em partilhar os seus conhecimentos que nunca irei esquecer, professor Licínio Tomás, professor Fernando Diogo, professor Rolando Lalandia e à Doutora Daniela Soares, em especial ao Doutor Osvaldo Silva

À Associação de Pais e Amigos das Crianças Deficientes do Arquipélago dos Açores, sua Presidente Maria de Jesus Pacheco e respetiva Direção e aos meus colegas de trabalho, o meu muito obrigada pelo carinho e compreensão pelas minhas ausências. À Carlota e à Patrícia.

Ao Instituto de Segurança Social dos Açores, à Direção Regional das Comunidades e Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional.

Ao meu irmão Saes, ao meu marido Pedro e à minha amiga Sara pela ajuda preciosa e incentivo.

Todo este processo não seria possível sem o apoio e compreensão da minha família e amigos.

Agradeço com todo o meu amor a presença e carinho constante e incondicional de todos.

À minha querida professora Maria do Rosário Serafim eternamente no meu coração.

RESUMO

A presente investigação analisa e reflete contextos da prática profissional dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores no início do século XXI. Para o efeito, comparamos espaços temporais, fazendo a analogia com o termo “sociedade de risco”, utilizado por Ulrich Beck (2001), e com o contexto da prática profissional dos assistentes sociais. Essa prática está relacionada com as características geográficas, históricas, sociais e políticas que obrigaram a uma procura de respostas face aos momentos de crise.

A metodologia da pesquisa orientou-se pelo método misto, associando as abordagens qualitativa e quantitativa com realce para o método qualitativo e para paradigma interpretativo que possibilita a compreensão do sentido que os assistentes sociais dão à sua prática dando abertura a declarações e proposições coerentemente relacionadas, que orientam o pensamento e a investigação. No contexto do paradigma interpretativo, esta investigação tem por referencial teórico a perspectiva fenomenológica, dado que os assistentes sociais entrevistados participaram de forma ativa nesta investigação com os seus testemunhos. A lógica indutiva conduziu a investigação, a escolha do enquadramento concetual, a análise de conteúdo das entrevistas e procurou refletir o contexto da prática profissional do Serviço Social.

Como resultado da investigação identificamos que as características peculiares da Região Autónoma dos Açores permitem analisar a prática profissional dos assistentes sociais e políticas sociais em diferentes áreas de intervenção social e diferentes momentos de crise. São preocupações dos assistentes sociais, desta investigação, responder e encontrar soluções inclusivas para os problemas sociais e a necessidade de formação contínua específica na área social.

Palavras – Chave: Práticas Profissionais, Região Autónoma dos Açores, Serviço Social e Sociedade de Risco.

ABSTRACT

The present research analyzes and reflects contexts of the professional practice of the social workers of the Autonomous Region of the Azores during the 21st century. To this end, we compare temporal spaces, using the analogy with the term "risk society", used by Ulrich Beck (2001), and with the context of professional practice of social workers. This practice is related to the geographic, historical, social and political characteristics that have forced a search for answers to the moments of crisis.

The methodology of the research was guided by the mixed method, associating the qualitative and quantitative approaches with emphasis to the qualitative method and to the interpretative paradigm that makes possible the understanding of the sense that the social workers give to their practice giving open to coherently related statements and propositions, which guide thinking and research. In the context of the interpretative paradigm, this research has as theoretical reference the phenomenological perspective, given that the social workers interviewed participated actively in this investigation with their testimonies. The inductive logic led to the investigation, the choice of the conceptual framework, the content analysis of the interviews and sought to reflect the context of the professional practice of Social Work.

As a result of the research we have identified that the peculiar characteristics of the Autonomous Region of the Azores allow analyzing the professional practice of social workers and social policies in different areas of social intervention and different moments of crisis. It is the concerns of social workers in this research to respond and find inclusive solutions to social problems and the need for specific continuous training in the social area.

Key words: Professional Practices, Autonomous Region of the Azores, Social Work and Risk Society.

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Abstract	iv
Índice de Quadros	vii
Índice de Figuras	viii
Glossário de siglas	ix

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – Políticas sociais na Região Autónoma dos Açores	7
1. Caracterização da Região Autónoma dos Açores no início do século XXI	7
2. Estado de bem-estar: enquadramento português	18
3. O redesenhar das políticas sociais em tempos de crise	29
CAPÍTULO II – Sociedade de risco e a prática profissional do assistente social	43
1. Serviço Social e sociedade de risco	43
2. As mutações do objeto do Serviço Social	54
3. Campo construído e relacional da prática profissional do assistente social e a relação com a sociedade de risco no mundo contemporâneo	65
CAPÍTULO III – Prática e teoria em Serviço Social: uma construção social	75
1. Relação entre prática e teoria em Serviço Social: conhecimentos, competências e valores	75
2. A tecnologia e a prática profissional do assistente social na contemporaneidade	87
3. Contexto da prática profissional do assistente social	96

CAPÍTULO IV – Dimensões da prática em Serviço Social	107
1. Dimensão do assistente social na sua prática profissional	107
2. Dimensão do sujeito da prática do Serviço Social	118
3. Dimensão política da prática em Serviço Social	129
CAPÍTULO V – Estratégia de investigação e metodologia adotadas	141
1. Modelo de investigação em análise	141
2. Campo e objeto empírico	144
3. Método	146
4. Universo e amostra	147
5. Técnicas de recolha e tratamento dos dados	149
6. Descrição do processo metodológico	152
CAPÍTULO VI – Contextos da prática profissional dos assistentes sociais da região autónoma dos açores no início do século XXI	155
1. Relação entre os momentos de crise e a produção de políticas sociais na Região Autónoma dos Açores	155
2. Caracterização sociodemográfica dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores	187
3. Perfis dominantes dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores	
4. Características das crises que suscitaram novas problemáticas e a respetiva criação de políticas sociais, na perspetiva dos assistentes sociais, na Região Autónoma dos Açores	199
5. Prática profissional dos assistentes sociais perante os desafios sociais, políticos e económicos, na Região Autónoma dos Açores	205
6. Implicações presentes na prática dos assistentes sociais: Perceções	227
CONCLUSÕES	277
BIBLIOGRAFIA	287

ANEXOS	300
Anexo A – Guião da entrevista exploratória	i
Anexo B – Pedido de autorização para utilização dos dados da APASS-DA	ii
Anexo C – Resposta da APSS-DA	iii
Anexo D – Inquérito por questionário da APSS-DA	iv
Anexo E – Entrevista semidiretiva	ix
Anexo F – Consentimento Informado	xiii
Anexo G - Número de IPSS de cooperação valor cliente, por ilha – Açores 2000 – 2015	xiv
Anexo H – Empresas de inserção na Região Autónoma dos Açores	xv
Anexo I - Beneficiários com processamento de RSI, por centro distrital e mês do processamento (mês de dezembro)	xvi
Anexo J – Programas de Emprego 2017	xvii
Anexo L – Análise de Clusters	xx

Índice de quadros

Quadro 1.1 – Comparação entre o modelo tradicional e o novo modelo de organização estrutural e ideológico da Segurança Social	34
Quadro 5.1 – Caracterização dos entrevistados	148
Quadro 6.1 – N.º de deportados para a RAA, de 2000 a 2016, segundo o estatuto legal no país de acolhimento	170
Quadro 6.2 – N.º de deportados para a RAA, de 2000 a 2016, por sexo e segundo o país de deportação	172
Quadro 6.3 – N.º de deportados para a R.A.A., de 2000 a 2016, segundo o local de fixação	173
Quadro 6.4 – Caracterização segundo a idade dos assistentes sociais (%)	188
Quadro 6.5 – Classificação da entidade empregadora dos assistentes sociais (%)	189
Quadro 6.6 – Assistentes sociais a trabalharem na área de formação em Serviço Social (%)	190
Quadro 6.7 – Grau académico em função da situação laboral (%)	191
Quadro 6.8 – Grau académico em função do cargo (%)	191
Quadro 6.9 – Grau académico em função do tipo de vínculo (%)	192
Quadro 6.10 – Cargo em função da classificação da entidade empregadora (%)	192
Quadro 6.11 – Cargo em função do sexo (%)	193
Quadro 6.12 – Intenção de prosseguir estudos na área de formação em função do cargo (%)	194
Quadro 6.13 – Intenção de prosseguir estudos segundo os anos de serviço (%)	194
Quadro 6.14 – Intenção de prosseguir estudos na área de Serviço Social em função da situação laboral (%)	195
Quadro 6.15 – Ano de conclusão em função da classificação da entidade empregadora (%)	196
Quadro 6.16 – Ano de conclusão em função da situação laboral (%)	196
Quadro 6.17 – Ano de conclusão em função do tipo de vínculo (%)	197

Quadro 6.18 – Tipo de vínculo em função com o cargo (%)	198
Quadro 6.19 – Discriminação das variáveis	200
Quadro 6.20 – Perfis de cada um dos tipos socioprofissionais	203

Índice de figuras

Figura 3.1 – Categorização das diferentes teorias que influenciam o Serviço Social	77
Figura 3.2 – Construindo a prática do Serviço Social: um modelo dinâmico	102
Figura 4.1 – Mapa concetual representativo de uma estratégia de educação para a cidadania	137
Figura 5.1 – Modelo de investigação em análise	140
Figura 6.1 – Número de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com contratos de cooperação v alor cliente, por ilha – Açores 2000 - 2015	157
Figura 6.2 – Empresas de inserção na Região Autónoma dos Açores	159
Figura 6.3 – Beneficiários em processamento de RSI da RAA por mês do processamento (mês de dezembro)	165
Figura 6.4 – Evolução de doentes e acompanhantes apoiados pelo SADD desde 2007/15	179
Figura 6.5 – Dimensões e Medidas de Discriminação	201
Figura 6.6 – Perfis dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores (2016)	202

Glossário de siglas

AQE's – Agências para a Qualificação e Emprego

APSS-DS – Associação dos Profissionais do Serviço Social – Delegação dos Açores

ARRISCA – Associação Regional de Reabilitação e Integração Sociocultural dos Açores

CEDO – Complemento Especial para Doentes Oncológicos

CRESAÇOR – Cooperativa Regional de Economia Solidária

CFESS – Conselho Federal de Assistentes Sociais

EPE – Entidade Pública Regional

EU – União Europeia

DGRSP – Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

FIAS – Federação Internacional dos Assistentes Sociais

FMI - Fundo Monetário Internacional (*Troika*)

HDES – Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada

IASSW – International Association of Schools of Social Work

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IFSW – Assembleia Geral da International Federation of Social Workers

INE – Instituto Nacional de Estatística

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

IRS – Imposto sobre o Rendimento de pessoa Singular

ISSA – Instituto de Segurança Social dos Açores

OSHA – Observatório Socio-Habitacional dos Açores

RAA – Região Autónoma dos Açores

RGAPA - Gestão Administrativa e Pedagógica de Alunos

RSI – Rendimento Social de Inserção

SA – Sociedade Anónima

SADD – Serviço de Apoio ao Doente Deslocado

SADEL – Serviço de Apoio ao Doente Deslocado em Lisboa

SREA – Serviço Regional de Estatística dos Açores

SPRHI – Sociedade de Promoção e Reabilitação de Habitação e Infraestrutura

INTRODUÇÃO

Num mundo globalizado os assistentes sociais têm de justificar e demonstrar a sua importância e ao mesmo tempo prestar qualidade de vida às pessoas, o que implica o necessário tempo para refletir, compreender e pensar em alternativas. Refletir práticas profissionais dos assistentes sociais na Região Autónoma dos Açores no início do século XXI implica uma análise dos espaços temporais identificando momentos de crise¹.

O principal objetivo desta investigação é comparar espaços temporais e respetivos contextos (políticas sociais e momentos de crise) e a implicação destes com as práticas profissionais. Para a concretização deste objetivo foi necessário proceder a uma análise dos espaços temporais, nomeadamente o século XXI, na Região Autónoma dos Açores, para posteriormente identificar o contexto no âmbito das políticas públicas e sociais.

Definindo como objetivos específicos:

- Analisar e escrutinar espaços temporais, nomeadamente o século XXI, na Região Autónoma dos Açores;
- Identificar o contexto (novos contextos – crises e políticas sociais) que tem surgido neste início do século XXI na Região Autónoma dos Açores;
- Identificar a rede social e organização dos serviços sociais, no âmbito das políticas públicas e sociais (áreas/ campos de intervenção do Serviço Social);
- Caracterizar de forma sociodemográfica os assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores;
- Traçar perfis profissionais dominantes dos assistentes sociais na Região Autónoma dos Açores para a realização das entrevistas;

¹ Sociedade de Risco segundo Ulrick Beck

-Refletir práticas profissionais dos assistentes sociais na Região Autónoma dos Açores no início do século XXI.

Em concomitância com os objetivos específicos definiram-se as seguintes questões de investigação:

- 1- Que acontecimentos significativos ao nível social, económico, político e de crises marcaram o início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores e que suscitaram a criação de Políticas Sociais ou reajustes das mesmas?
- 2- Quais as singularidades das Políticas Sociais face às características peculiares das crises e contexto na Região Autónoma dos Açores devido à sua autonomia, insularidade, ultraperiferia, história e cultura, num funcionamento político próprio?
- 3- Quais os perfis dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores?
- 4- Como os assistentes sociais encaram as mutações sociais, políticas e económicas, em curso, no início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores, e como consideram que o Serviço Social se deve posicionar perante tais alterações?
- 5- Quais as práticas, ao nível dos conhecimentos, competências e valores, utilizadas pelos assistentes sociais para fazer face a novos contextos que tenham surgido neste início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores?

Pretendemos dar um contributo teórico ao Serviço Social através do conhecimento de estratégias, metodologias e modelos utilizados pelos assistentes sociais para fazerem face a novos contextos, que envolvem novos sujeitos da intervenção social, crises sociais, económicas e políticas surgidas no século XXI na Região Autónoma dos Açores e num mundo globalizado, não esquecendo, contudo, a sua especificidade como um conjunto de nove ilhas com características peculiares.

Procuramos desenvolver uma abordagem inovadora pois não se limita ao estudo da prática profissional em Serviço Social procurando explicar e compreender a sua variabilidade

face ao contexto em que acontece. O grande contributo que o Serviço Social pode dar situa-se no sentido que os assistentes sociais atribuem à sua prática num contexto específico.

Em termos metodológicos o método eleito foi o misto, ou seja, uma abordagem de investigação que associa as formas qualitativa e quantitativa com realce para o método qualitativo e paradigma interpretativo pela possibilidade de compreender o sentido que os assistentes sociais dão à sua prática e abertura a declarações, conceitos ou proposições coerentemente relacionadas, que orientam o pensamento e a investigação. No contexto do paradigma interpretativo, esta investigação alicerça-se numa perspetiva fenomenológica, assente numa lógica indutiva, uma vez que recorreremos ao discurso dos assistentes sociais para refletirem sobre a sua prática.

Inicialmente a informação pretendida foi a de conhecer os momentos de crise e a criação de Políticas Sociais e desta forma foram aplicadas entrevistas exploratórias a uma amostragem não probabilística por redes, que segundo Fortin (1999: 210) e Sampieri *et al.* (2006: 274) define-se como sendo uma técnica utilizada para identificar pessoas que conhecem outras pessoas e assim através de uma filosofia de rede darão riqueza de informação. Com o apoio da Associação dos Profissionais de Serviço Social – Delegação dos Açores e a participação da investigadora como membro da direção desta delegação que esteve implicada na construção, aplicação e tratamento dos dados, foi possível conhecer o universo e realizar um inquérito por questionário aplicado a 319 assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores. Estes dados serviram para traçar perfis dominantes dos assistentes sociais em termos sociodemográficos e profissionais, utilizando, para a análise quantitativa dos dados recolhidos, o programa estatístico software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences - versão 24).

Através da análise intensiva, que se caracteriza pela intensidade profundidade da abordagem, utilizou-se o método de inquérito e técnica por entrevistas semidiretivas com perguntas abertas, aplicadas a 16 assistentes sociais num universo de 319 de diferentes campos e refletiu-se acerca da prática profissional na Região Autónoma dos Açores, início do século XXI. O intuito destas entrevistas foi o de recolher os testemunhos dos assistentes sociais entrevistados e o seu sentido, o seu quadro de referência, apesar dos temas essenciais de um campo serem conhecidos existem dimensões em que é necessária uma explicação um outro nível de conhecimento e entendimento. Estas entrevistas foram analisadas posteriormente pelo processo de análise do conteúdo - Análise Categorical Simples (Guerra, 2006), através do programa Maxqda12.

Pretendemos refletir sobre o sujeito e a subjetividade humana, possibilitando, uma discussão acerca dos aspetos emocionais presentes na ação interventiva do assistente social, no seu dia-a-dia profissional. Para isso a análise baseou-se nos conteúdos empíricos decorrentes dos depoimentos prestados nas respostas às perguntas da entrevista que possibilitaram uma aproximação reflexiva a fim de compreender as emoções no quotidiano da profissão e as suas opiniões acerca da sua prática profissional diária. Essas reflexões desencadearam um novo processo reflexivo, apontando desafios a serem analisados e que nos informam acerca das emoções, da prática profissional que os assistentes sociais estão sujeitos na sua prática profissional do dia-a-dia.

A presente investigação estrutura-se em seis capítulos: os primeiros quatro dedicam-se á caracterização do problema social, percorrendo as contribuições teóricas disponíveis à apresentação de uma nova problematização da prática profissional dos assistentes sociais. Os restantes estão centrados na validação empírica das questões orientadoras da pesquisa e na discussão dos resultados alcançados à luz das propostas teóricas que enquadram esta investigação.

O primeiro capítulo foca-se nas políticas públicas e sociais na Região Autónoma dos Açores. Para o efeito iniciou-se com a caraterização da Região, depois tomando como referências os países da União Europeia identificou-se como Portugal se incorpora no estado de bem-estar e realizada uma abordagem à especificidade da Região Autónoma dos Açores, bem como em tempos de crise como as políticas sociais se ajustam às necessidades das pessoas.

O capítulo dois permite refletir acerca da sociedade de risco e o contexto da prática profissional dos assistentes sociais, permitindo uma reflexão até à contemporaneidade comparando o conceito de risco em diferentes fases temporais, analisando as mutações do objeto do Serviço Social e o campo construído e relacional da prática profissional do assistente social e a relação com a sociedade de risco no mundo contemporâneo.

O terceiro capítulo trata da relação entre prática e teoria em Serviço Social como sendo uma construção social, ou seja, existe um processo de retroalimentação onde a teoria alimenta-se da prática e vice-versa, as teorias ajudam os assistentes sociais a dar sentido às complexas e difíceis situações humanas e relacionais, o saber crítico leva ao saber fazer crítico e reflexivo. Esta relação leva-nos a compreender o contexto da prática profissional do assistente social e a complexidade das suas práticas profissionais na contemporaneidade. Os contextos institucionais e discursos dominantes referem-se às políticas públicas e

organizacionais, leis, incluindo as leis que regem a regulamentação do Serviço Social, e as práticas aceites e que moldam as instituições onde o assistente social trabalha (Healy, 2014: 15).

O quarto capítulo incide nas dimensões da prática em Serviço Social, nomeadamente a dimensão do assistente social na sua prática profissional, a dimensão do sujeito da prática do Serviço Social e suas características e a dimensão política da prática em Serviço Social, focando-se no facto do Serviço Social ser uma profissão comprometida com a cidadania, acompanhando os objetivos de mudança e emancipação dos sujeitos da prática do Serviço Social.

O capítulo quinto é dedicado à apresentação da estratégia de investigação e metodologias adotadas.

Após considerarmos a importância e pertinência da temática em estudo, tratada nos capítulos anteriores, interessa conhecer qual o desenho metodológico que suportou a recolha de informações e procedimentos que permitiram responder às questões colocadas.

O sexto capítulo apresenta a exploração dos dados que permitem seguir os objetivos específicos e responder às questões colocadas.

Procedemos à identificação das políticas sociais e momentos de crise específicos da Região Autónoma dos Açores, início do século XXI, à caracterização sociodemográfica dos assistentes sociais da Região e respetivos perfis dominantes, até à apresentação do sentido que os assistentes sociais atribuem às suas práticas, analisando, para o efeito, as dimensões em presença na prática profissional dos assistentes sociais, nomeadamente a influência da temporalidade, com destaque para os momentos de crise económica, social e política, na prática profissional dos assistentes sociais. Evidenciando a importância da relação entre prática e teoria e as dimensões do sujeito da prática do Serviço Social, dimensão teórica e metodológica, onde destacamos modelos, teoria da comunicação, resiliência, *empowerment*, *advocacy*, trabalho em rede e parceria.

Terminamos com a sistematização das conclusões, procurando refletir sobre os resultados de forma conjunta e articulada, na medida em que ajudam a compreender as práticas profissionais em Serviço Social advindas das mudanças no contexto social e político no século XXI na Região Autónoma dos Açores, ou seja, contribuir para uma melhor compreensão da área do Serviço Social nesta região e a sua importância na contemporaneidade.

A tese finda com algumas propostas de perspetivas futuras para novos estudos e com as referências bibliográficas.

CAPÍTULO I – Políticas sociais na Região Autónoma dos Açores

1. Caracterização da Região Autónoma dos Açores início do século XXI

A Região Autónoma dos Açores configura-se num Arquipélago transcontinental e autónomo que pertence ao território português. As questões que caracterizam a identidade da Região Autónoma dos Açores estão relacionadas com a geografia e história, povoamento, política e cultura, emigração, população, dinâmicas familiares, educação, emprego, pobreza, religiosidade, economia e ultraperiferia.

Segundo Nemésio (1986a, *citado por* Leite, 2008) a geografia e a história são importantes para conhecer e compreender a questão da identidade regional. A base da identidade é mutável e contingente porque depende de processos históricos e é por isso também complexa e dinâmica (Granja, 2014). Pois a história fez-se relacionando com uma cronologia própria de cada ilha, geograficamente singular (Costa, 2008). A geografia e a história são singulares. A história desta Região é caracterizada por lutas, ora contra a terra, ora contra os vulcões, contra o mar e as suas intempéries, contra a pobreza, contra os centros e as suas periferias (Costa, 2008). A mesma autora continua o seu relato dizendo que são pessoas açorianas que se integraram num espaço profundamente rural e o foram, assim, durante muito tempo. O urbanismo recente, o desenvolvimento económico, o investimento e interesse na educação, a consolidação da paridade social não anulam a ruralidade e o conservadorismo das periferias espaciais, económicas, sociais e culturais (Costa, 2008). A história dos Açores tem uma particularidade que é a simbiose que conjuga o mais tradicional com o mais moderno porque estas nove ilhas estão localizadas na periferia da Europa continental e são o ponto mais avançado da Europa marítima, dianteira em múltiplos contextos (Costa, 2008). O elemento híbrido está patente no comentário de Raul Brandão (1988: 92-93, *citado por* Costa, 2008: 158): “Já percebi que o que as ilhas têm de mais belo e as completam, é a ilha que está em frente”.

A pobreza, a ruralidade e a cultura própria desta Região fazem despertar grupos de intelectuais para a criação de focos de modernidade que enfatizam com beleza nas palavras e na arte a proximidade de algumas ilhas e a diversidade da geografia açoriana.

Outras características elementares da identidade açoriana são a política e a cultura, as quais vivem em interlocução, às vezes em sincronia, outras, em conflito (Leite, 2008). São as elites que dão corpo teórico às identidades, porque são elas que pensam, constroem e até

destroem os ritmos que sustentam a compreensão de uma identidade (Leite, 2008). No caso açoriano, os intelectuais em cada momento vão divergindo e opinando sobre a identidade açoriana, ora umas vezes negando-a, ora outras valorizando-a, quase sempre em diálogo com aquilo que os portugueses em geral, por sua vez, pensam de uma identidade nacional (Leite, 2008). O Estado nacional quando é totalitário não assume nem valoriza a diversidade cultural, porque procura a unidade cultural e asfixia as manifestações dos regionalismos e das diversidades. Por outro lado, um Estado democrático valoriza a diversidade e incentiva os regionalismos (Leite, 2008). Posto isto, compreendemos que, para percebermos as identidades, tanto a nacional, regionais e locais, é importante estudar os movimentos políticos, as ideologias e as pretensões culturais.

Estamos perante um arquipélago atlântico formado por nove ilhas, distribuídas por três grupos, separados entre si por distâncias suficientemente grandes. Um grupo central, arquipélago com cinco ilhas, de tamanhos diferentes, mas interligadas, perto umas das outras. Um grupo ocidental, bem mais distante dos outros conjuntos e formado por duas ilhas. E um grupo oriental formado igualmente por duas ilhas. Contudo, mais do que a geografia, foi a história que fez com que os Açores desde o início dos descobrimentos, passando pelo povoamento, não surgissem claramente como um todo (Leite, 2008). O sucesso do povoamento insular foi uma consequência direta das propensões naturais do solo açoriano que, apesar da matriz vulcânica comum, patenteia diferenças nas nove ilhas, reflexo de uma história milenar narrada pela geologia e que o desenvolvimento tecnológico lentamente deturpou (Costa, 2008). A organização do território e a posterior exploração económica são um espelho desta contextura que resistiu até aos nossos dias.

A decisão política com vista ao povoamento insular, no caso açoriano, foi também marcada por hesitações, e se em 1439, data da primeira notícia documental que temos de tal decisão, se dirigiu às sete ilhas então conhecidas, levou tempo para que depois do descobrimento (1452) se incluíssem as outras duas, as tais ilhas floreais (...). O povoamento foi uma empresa complexa e mais dura e difícil do que pode ter parecido inicialmente aos decisores (...). Entre a decisão de povoar pelo menos sete ilhas e o fazê-lo rolaram décadas (Leite, 2008).

Os compassos do povoamento efetivo das ilhas não foram sequenciados e as dificuldades determinaram a dinâmica. Evidentemente, aqui, a geografia e a política impuseram as soluções. Facilmente se compreende que, para um decisor sediado na corte, desconhecedor das realidades e motivado para tomar medidas destinadas a um todo, a percepção do território açoriano seria diferente da que teria aquele que estivesse fixado no território, colocado perante a realidade que nascera das dificuldades e aconselhara a divisão

do arquipélago em pequenas unidades políticas e administrativas, as capitánias (Leite, 2008). Foi assim, que a geografia e a se história impuseram e condicionaram a formação do território regional açoriano que, aos olhos da geografia, parece uma unidade clara e indissociável, mas que levou séculos a construir-se e fez-se com avanços e recuos (Leite, 2008).

A arquitetura do Estado e os seus objetivos serviram-se dos sistemas fiscal, judicial, legislativo e até militar para a uniformizar e para se sobrepor aos localismos, às organizações municipais e senhoriais, dando ao território unidade (Leite, 2008). Paralelamente ao poder régio, a Igreja, sobretudo depois da criação da diocese, em 1534, foi responsável pelo avanço da uniformização, contribuindo, mais do que qualquer outra instituição, para formar os Açores como território e unidade.

Estamos perante um território geograficamente definido, mas de constituição política vagarosa, difícil e descontínua, que condicionou e dificultou o surgimento de uma identidade (Leite, 2008). As primeiras manifestações de uma consciência de diferenciação em relação ao outro são perceptíveis, como seria de esperar, entre as ilhas (Leite, 2008). Os localismos faziam realçar as diferenças e alimentavam, como ainda hoje em dia, os bairrismos. Um arquipélago, mais do que qualquer outro lugar, é um terreno propício ao florescimento dos bairrismos, sendo estes uma componente, quantas vezes incómoda, mas sempre presente, da identidade açoriana (Leite, 2008). Desde cedo, também a consciência da diferença se manifestou na oposição entre *insular* e *continental*, quer pela saída dos insulares para o continente, quer pelo convívio do continental com o meio ilhéu (Leite, 2008). Os exemplos clássicos desta diferenciação foram a crónica de Frutuoso (1963-1987, *citado por* Leite, 2008), fértil em casos ilustrativos dessa realidade, ou da sempre citada autodefinição de António Cordeiro (1964, *citado por* Leite, 2008). No dealbar do século XVIII, Cordeiro definia-se como lusitano, insular e angrense, dando assim corpo e forma ao que muitos contemporâneos pensavam de si próprios (Leite, 2008).

Os angrenses, enquanto centro político, assumiram responsabilidades diretas e foram eles próprios a pagar as despesas da manutenção de uma estrutura militar marítima de apoio às rotas ultramarinas. Desta forma, estavam a anunciar que havia chegada a altura de os açorianos passarem de agentes passivos a agentes ativos da política nacional. A liberdade, os direitos de cidadania e o fim dos governos tirânicos e absolutistas acarretavam novas responsabilidades e impunham novos caminhos a percorrer, marcando assim um novo desígnio, o de serem os açorianos a decidirem do seu destino, fosse ele qual fosse. A separação, a integração ou qualquer outra forma de organização política teria sempre que

contar com a vontade dos açorianos, porque a cidadania acarreta responsabilidades que não são alienáveis (Leite, 2008).

A partir da segunda metade do século XX, alargaram-se os horizontes da discussão, da elaboração das teorias e da sua divulgação acerca da identidade e dos destinos das ilhas, porque, apesar das dificuldades e dos modestos progressos do ensino, muito mais gente teve acesso a formas culturais. A divulgação da tipologia e a multiplicação dos jornais foram veículos das opiniões acerca do que era ser-se açoriano e do papel reservado aos Açores na comunidade portuguesa. A importância por aquilo que começou a chamar-se de «cultura açoriana», e que contribuiu decisivamente para um projeto identitário, iniciou-se com uma espécie de inventário das referências bibliográficas e documentais sobre as ilhas açorianas, e que compreendia não só aquilo que os açorianos haviam produzido, mas também o que os outros haviam escrito e pensado sobre os Açores (Leite, 2008, aspas angulares do autor). Os jornais foram no século XIX o mais conseguido meio de criação literária, de divulgação de ideias e de incentivo à cidadania. Sem eles, os Açores teriam sido outra coisa. Todos eles formam a mais eficiente rede cultural insular (Leite, 2008).

A emigração, que cresceu espantosamente ao longo do século XIX, prova evidente das capacidades da administração insular para promover as alterações sociais, políticas, económicas e culturais necessárias ao progresso açoriano, foi um fator poderoso para a construção de uma identidade própria. O açoriano, ao sair da sua ilha, principalmente numa emigração de tipo familiar, criou nas terras onde se fixou, sobretudo no Brasil, Estados Unidos da América e Canadá, novas comunidades com consciência da sua identidade, que tiveram a propensão de manter as características da sua identidade, recriando uma cultura. O caso das Festas do Divino Espírito Santo, como manifestação de uma identidade afirmativa de grupo, sobretudo em lugares de religiosidade católica minoritária, como os Estados Unidos da América, deu aos emigrantes um elemento de agregação e de coesão. É na emigração, não só no estrangeiro, mas até no continente português, que a identidade açoriana e insular teve tendência para se mostrar mais coesa e com uma determinação mais vincada (Leite, 2008).

Segundo Costa (2008) existem dois motivos fundamentais que contribuíram para a emigração açoriana: *a) ordem demográfica* – o crescimento da população açoriana foi uma constante e atingiu valores máximos no século XX, como comprovam os estudos de Rocha (1991: 51, citado por Costa, 2008), em 1940 a densidade populacional das ilhas mais povoadas oscilava entre os 100 e os 150 habitantes por km² (Terceira, Graciosa e Faial), atingindo valores superiores a 150 indivíduos por km² em São Miguel, enquanto em Portugal

continental, a densidade média rondava os 94 habitantes por km², com exceção do Porto e Lisboa; *b) ordem económica* – o imobilismo rural foi determinante para a debilidade da economia regional. Esta era profundamente agrícola e a empregabilidade na indústria e comércio era muito escassa e oferecia salários baixos. A isto acresce a desigualdade na distribuição da terra, fomentando a proliferação de jornaleiros e rendeiros, as dificuldades em aumentar a área agrícola, cujos beneficiários eram os mais endinheirados, as crises de subsistência provocadas por fatores naturais (tempestades, secas, ventos, terremotos, entre outros) e artificiais (excesso de exportação e especulação).

Todos estes fenómenos, característicos das profundas transformações que se deram nos Açores a partir do século XIX, o tempo central da consciencialização da identidade própria, estimularam o gosto pela afirmação e pelo orgulho de se ser conscientemente açoriano (Leite, 2008).

A identidade não é um arquétipo universal, porque eles não existem. A açorianidade é um conceito dinâmico que os tempos, as vontades e as circunstâncias influenciam, modificam e consolidam. O papel do açoriano, como o do português, do madeirense, ou até do francês, do bretão ou de outro qualquer, vai-se construindo e reajustando. Hoje, temos uma certa consciência do que é ser-se açoriano, e a maioria revê-se nesse papel. Amanhã teremos possivelmente outra, como ontem já tivemos outra ainda (Leite, 2008: 135).

A revolução de 1974 alterou o quadro da atividade cultural nos Açores. Pela euforia da política que desviou a atenção e os interesses para outros sentidos, sobrepondo-se a outras dimensões da vida. E depois, as transformações sociais e políticas obrigaram a necessários reordenamentos internos e externos, mas ao mesmo tempo criaram condições favoráveis a uma atividade cultural menos instável e insegura e menos sujeita às contingências da história e à dependência do voluntarismo individual ou de grupo (Bettencourt, 2008).

Para Costa (2008: 107) existem dois aspetos que caracterizam a economia dos Açores ao longo do tempo: *a) Fragilidade* – decorre da dimensão geográfica e demográfica das ilhas. Como consequência, com cronogramas distintos, observamos o marasmo no sector fundiário, a extrema sensibilidade às crises climáticas com efeitos nefastos para a agricultura, a incipiência dos meios de comunicação marítimos, a precaridade monetária e de outros sistemas financeiros, a carga fiscal que limita o sucesso dos bens e produtos em mercados externos concorridos, a escassez de capitais e de investimento, entre outros. No entanto, esta não é uma realidade homogênea cronológica ou geograficamente. Os diversos setores económicos tiveram e têm maior representatividade nas ilhas de São Miguel, Terceira e Faial. As restantes seis ilhas navegaram ao sabor de vagas menos benéficas, com maiores

dificuldades em reenquadrarem-se nos sucessivos contextos económicos. *b) Diversidade* – advém da capacidade de readaptação que a economia açoriana tem demonstrado ao longo dos tempos. Multifacetada, a paisagem açoriana insular permitiu uma oferta variada de produtos, capazes de satisfazer as necessidades internas, mas também as solicitações exteriores. Perante as adversidades, a variedade e a ambivalência da economia açoriana mostram ser uma mais-valia. De forma direta (produção) ou indireta (importação), os Açores conseguem ultrapassar as vicissitudes, embora os benefícios não atinjam todas as ilhas de forma paritária ou concertada. A economia insular, é considerada como capaz de se reinventar de forma célere, de forma a responder aos sucessivos enquadramentos regionais, nacionais e internacionais. É, de facto, a condição que mais a fragiliza, mas também é aquela que melhor garante a sua sobrevivência em contextos nocivos.

Nesta associação, foi fulcral a intervenção dos domínios das políticas nacionais. Ao longo do tempo, desde a Descoberta até ao surgimento da Autonomia Política e Administrativa de 1976, o governo central direccionou a economia insular para interesses que nem sempre contemplavam as necessidades e as vontades açorianas. Nas consecutivas conjunturas, a economia insular vacilou ao sabor de interesses exógenos e enfrentou grandes dificuldades (Costa, 2008).

Na verdade, não há uma economia insular, mas uma pluri-economia, que a realidade dos tempos comprova. A dicotomia entre ilhas, que separa as “grandes” das “pequenas” é a realidade do século XVI que sobreviveu até ao século XXI e que os progressos tecnológicos e os dinamismos políticos não conseguem ultrapassar. Hoje como ontem, os Açores são, do ponto de vista económico, uma das regiões mais pobres da Europa, com elevadas dificuldades no campo da competitividade, que os 32 anos de Autonomia têm vindo a colmatar. Os desafios futuros são enormes! (Costa, 2008: 109, aspas da autora).

Após este recuo no tempo para melhor enquadramento da caracterização da Região Autónoma dos Açores iremos focar-nos de seguida no século XXI por ser o período escolhido para ser trabalhado neste estudo, pela proximidade temporal, mas também porque foi um período rico em mudanças sociais significativas e na criação de respostas sociais nos Açores.

Estudos mais recentes como os de Rocha *et al.* (2016) caracterizam igualmente a Região Autónoma dos Açores, apresentando algumas dinâmicas sociais, nas últimas duas décadas, enquadrando-as na evolução global observada no país. Os principais elementos estruturantes da análise sociológica apresentados neste estudo estão relacionados com as dinâmicas familiares e população, educação, emprego, pobreza e religiosidade.

Nas últimas décadas os Açores conheceram mudanças sociais significativas, quer no que respeita ao seu processo de transição demográfica e social, quer em melhorias nos níveis de qualificação da sua população, terceirização da economia, participação da mulher no mercado de trabalho, diminuição da pobreza estrutural e menor identificação, seguindo, assim, as tendências observadas a nível do país (Rocha, *et al.*, 2016: 282).

Apesar da ausência de estudos detalhados sobre a realidade de cada uma das ilhas, as análises existentes indicam que a maior parte das famílias açorianas apresentaram desde sempre uma estrutura simples, prevalecendo os casais com ou sem filhos (Costa, 2008). A família nuclear é, pois, o grupo mais representativo, tal como sucede em quase toda a Europa ocidental (Matos, 2000, IV, 2:257-98. Rodrigues e Madeira, 1998, 4: 227 – 48, *citado por* Costa, 2008). Nos últimos anos, a evolução das características gerais dos agregados familiares na Região Autónoma dos Açores apresenta mudanças significativas consequentes da diminuição generalizada da mortalidade, natalidade e nupcialidade e aumento do divórcio. Neste sentido, os núcleos familiares são cada vez menores e mais envelhecidos, mas a diminuição da dimensão não está apenas relacionada com os mais idosos, mas também à maior expressividade das famílias monoparentais e ao aumento da idade média da nupcialidade e fecundidade (Medeiros, 2008). A especificidade dos Açores passa não só pela sua situação insular, territorialmente dispersa, mas igualmente pela desigualdade na dimensão das diversas ilhas (Rocha *et al.*, 2016). Esta não é uma tendência recente, pois é verificável em todo o período que vai desde 1864 até 2011, o que faz com que nesta perspetiva de longa duração muitas ilhas tenham perdido mais de metade do seu volume demográfico, mas com algumas exceções, já que, desde 1991, o volume global desta Região tem vindo a aumentar, apesar de esta não ser uma tendência generalizada a todas as ilhas (Rocha *et al.*, 2016).

A estrutura etária é também bastante distinta, com níveis de envelhecimento muito contrastantes há várias décadas, que nos permitem identificar, por um lado, ilhas demograficamente jovens, como Santa Maria, São Miguel e Terceira, com maior incidência em São Miguel, e por outro lado, ilhas bastante envelhecidas como sejam a Graciosa, Pico, Flores e Corvo, estando as restantes numa situação intermédia e um pouco variável em alguns dos anos (Rocha, 2008; 2014, *citado por* Rocha *et al.*, 2016).

A dinâmica populacional apresenta veemências e compassos diferenciados entre as ilhas. No entanto, existe uma propensão semelhante que caracteriza a sua inserção no processo de transição demográfica na modernidade (Rocha *et al.*, 2016). Os mesmos autores referenciam que nos últimos anos confirma-se que, em todas as ilhas, existe um declínio da

natalidade e da mortalidade, e este facto está intimamente relacionado com as alterações na mobilidade, com o aumento da imigração e declínio da emigração. Esta propensão pode ter mudado, verificando-se em particular desde 2010 nos Açores, já que em termos nacionais a crise económica já se estava a sentir em 2008, mas sobre a qual não há informação estatística que o confirme (Rocha, *et al.*, 2016).

No respeitante à educação, e tendo por base um estudo realizado por Diogo (2013) relativamente a ativos altamente desqualificados e insucesso do sistema de ensino, este autor referencia que, apesar das transformações que Portugal passou nos últimos anos, e de todos os fatores que espelham essa transformação, as qualificações escolares são consideradas relevantes e merecedoras de atenção, por se tratar de um processo que refuta o que se passou nos outros países desenvolvidos, embora Portugal seja caracterizado com algum atraso. O mesmo autor referencia que Portugal evidencia-se dos outros países da União Europeia, tendo taxas de escolaridade muito baixas e, se ainda compararmos com a Região Autónoma dos Açores, esta apresenta, ainda, taxas de escolaridade muito mais baixas no contexto português.

As dinâmicas económicas e profissionais são um fator importante para a análise do emprego, porque, segundo Rocha, *et al.* (2016), existe na relação com a vertente do trabalho, características que contribuem para definir as particularidades e o lugar que as pessoas ocupam numa população ou numa sociedade, pois é pela via da atividade e das relações e trabalho, que se denota uma real hipótese de se conceptualizarem e compreenderem as diferenças entre espaços nacionais ou regionais. Estes autores defendem que entre as mudanças mais manifestas na sociedade açoriana na viragem do século XX para o XXI, é a relação com o emprego e o conteúdo da distribuição setorial da atividade que se evidenciam como fatores diferenciadores da situação regional no conjunto português.

Uma das características dos Açores a salientar é sua incidência na prática da economia de subsistência, como a agricultura ou a pesca, desenvolvidas sem recurso ao mercado, um peso relativo da faixa de menores em idade legal para trabalhar e a posição da mulher sobretudo para atividades ligadas ao papel de cuidadora informal e doméstica (Rocha *et al.*, 2016). No entanto, nestes últimos anos, a mulher começa a assumir um novo papel na sociedade açoriana no que respeita à sua inserção no mundo do trabalho assalariado.

A taxa bruta de atividade que apresenta uma tendência de crescimento que se fica a dever, essencialmente, ao movimento de feminização do emprego. Exemplo disto é que em 1991, as mulheres com trabalho remunerado representavam na população açoriana cerca de 21%, em comparação com a realidade do País com 35,5%. No último ato censitário, apesar da

convergência da evolução registada, a região (com 40,1%) continua a apresentar valores inferiores à média nacional (43,9%). Sublinhe-se que só em 2001 os Açores registam uma taxa semelhante à que o país tinha em 1991. Acentuando esta tendência de recuperação, em 2011 os valores do país e da região estão muito próximos, o que denota uma diminuição significativa do desfasamento temporal entre os dois espaços (Rocha *et al.*, 2016: 273).

A economia familiar nos meios rurais Açorianos sofreu grandes mudanças na sequência das sucessivas saídas de mão-de-obra e das transformações tardias e irreversíveis, consequência da modernização social (Rocha *et al.*, 2016).

Na Região Autónoma dos Açores, nos últimos anos, a origem dos rendimentos, na sua variação de situações, apresenta uma firme confluência na aproximação aos valores médios nacionais, porque em 2011, como nos informa o estudo realizado pelos autores Rocha *et al.*, 2016, uma em cada duas pessoas tem no rendimento do trabalho a sua principal fonte de subsistência. Pelas características de um arquipélago constituído por nove ilhas, todas com características peculiares, se denota que a dependência direta do salário, encontra-se, sobretudo, correlacionada com a participação económica e profissional das mulheres, situação particularmente relevante em São Miguel, Terceira e Faial, ao contrário, e de forma muito genérica, é também nestas ilhas que uma pensão ou reforma, como meio principal de subsistência tem menos expressão, no entanto a dependência familiar, a escassez e população jovem verifica-se principalmente nas ilhas Graciosa, Pico, Flores e Corvo (Rocha *et al.*, 2016).

Na sequência da crise económica surgida a partir de 2010 e que ainda subsiste, o perfil do desempregado estrutural na Região Autónoma dos Açores alterou-se fundamentalmente, já não é a diferenciação entre homens e mulheres que constitui o principal traço diferenciador do desemprego, bem como a fragilidade desta região insular, com uma economia fortemente dependente das tendências nacionais, acusando mais do que outras o impacte das conjunturas (Rocha *et al.*, 2016). Apesar da sua maior expressividade no contexto feminino, em termos tendenciais as variações trimestrais apontam visivelmente que estas diferenças foram sendo minorizadas em prejuízo de outros fatores que fragmentam hoje o mercado de trabalho, como a idade e o teor da relação laboral (Rebelo, 2012, *citado por* Rocha *et al.*, 2016).

Ao longo das últimas duas décadas a pobreza constitui um traço estruturante e um problema central da sociedade açoriana (Diogo, 2011 e Rocha *et al.*, 2016). A pobreza não deriva do desemprego, sendo que muitos destes pobres são pobres trabalhadores e a sua distribuição por ilhas é muito desigual (Diogo, 2011).

(...) ser pobre nos Açores é, mais do que no conjunto do país, um problema associado à forma como o mercado de trabalho se organiza. Com efeito, são vários os fatores estruturais que condicionam a produção e reprodução social da pobreza nos Açores, desde logo a forma como o mercado de trabalho e o tecido empresarial local a influenciam, de onde se destaca a questão dos vínculos laborais, do subemprego e dos rendimentos do trabalho, mas também as qualificações ou as desigualdades de género (Rocha *et al.*, 2016).

Por esta razão a pobreza na Região Autónoma dos Açores pode ser algo mais do que um fator exclusivamente monetário, podendo estar relacionada com modos de vida distintos, como por exemplo, a forma de organizar e viver a vida familiar, a importância e a forma como veem a escolaridade e o relacionamento com o trabalho, sobretudo das mulheres (Diogo, 2011). Paralelamente Rocha *et al.* (2016) referem que são vários os fatores estruturais que condicionam a produção e reprodução social da pobreza na Região Autónoma dos Açores, sendo estes a forma como o mercado de trabalho e o tecido empresarial local a influenciam, onde se destaca a questão dos vínculos laborais, do subemprego e dos rendimentos do trabalho, como também as qualificações ou as desigualdades de género.

Quando Diogo (2008) em vários dos seus estudos recorre a dados do Rendimento Social de Inserção para analisar a pobreza e a sua distribuição por ilhas (e. g. Diogo, 2008; Rocha *et al.*, 2016) refere que de facto falar de pobreza na Região Autónoma dos Açores é, caso não se especifique por ilha, falar de pobreza em São Miguel, correndo o risco de dissipar completamente realidades provavelmente muito distintas, pois a realidade açoriana mostra-se muito diversificada e é esta a sua singularidade. O Rendimento Social de Inserção é um indicador com limitações, mas tem a vantagem de ser praticamente o único indicador direto da pobreza nos Açores e possibilita ainda aprofundar a análise das desigualdades de distribuição da pobreza no interior do território açoriano (Rocha *et al.*, 2016).

Assim, os altos valores dos Açores, em relação à taxa nacional, gerem-se fundamentalmente em São Miguel e na Terceira, enquanto o conjunto destas duas ilhas representa cerca de três quartos da população do arquipélago (...). No polo oposto encontram-se quatro ilhas onde as respetivas taxas estão em linha com a média nacional – Pico, Faial, Flores e Corvo, existindo, também, um grupo intermédio constituído por Santa Maria, Graciosa e São Jorge (Rocha *et al.*, 2016: 278).

A religiosidade verificada no arquipélago continua a ter alguma importância, no conjunto das dinâmicas sociais registadas nos Açores, sendo o catolicismo dentro da religiosidade o que assume, ainda, particular importância e destaque, com um registo global

da ordem dos 90% (Rocha *et al.*, 2016). A religiosidade de matriz católica resistiu melhor no Açores do que no resto do país:

No contexto açoriano, a religiosidade remonta ao povoamento e a um conjunto de dinâmicas que teriam levado a Igreja Católica a receber benesses e favorecimentos à sua instalação. Mesmo a implementação da República, em 1910, que no geral trouxe conflitos à relação da Igreja com os novos poderes políticos, não representou uma perda assinalável de poder e de prestígio da Igreja nos Açores. Pelo contrário, esses anos de provações deram-lhe alento para consolidar a sua organização, a sua implementação e influência, assistindo-se a um incremento da atividade eclesial e religiosa a partir da década de 1920. O Estado Novo não só permitiu o desenvolvimento desse reforço organizativo, como possibilitou que a Igreja readquirisse uma maior capacidade de intervenção social, sendo isso mesmo traduzido numa clara aliança com o campo político e, em especial, com o Estado (Borrvalho, 2013, *citado por Rocha et al.*, 2016: 280).

A perda de identificação religiosa tem sido extensamente teorizada por recurso às experiências de secularização que se inscrevem desde o início da modernidade, a que Weber denominou de “desencantamento do mundo” (1983 [1905]:92, *citado por Rocha et al.*, 2016, aspas dos autores). Como processo, a secularização tornou-se mais pertinente durante os anos 1960-1970 e a religião passou a ser entendida como “um fenómeno sujeito a uma acentuada erosão e um constante decrescimento” (Fernandes, 2003: 124, *citado por Rocha et al.*, 2016). E estudos mais recentes confirmam esta perda contínua de identificação religiosa na sociedade açoriana revelado uma quebra dos princípios morais graves, assim o crescimento, apesar de lento, da secularização (Medeiros, 2008: 230, *citado por Rocha et al.*, 2016).

No século XXI a Região Autónoma dos Açores caracteriza-se por ter passado por mudanças sociais expressivas, nomeadamente ao nível do seu processo de transição demográfica e social, melhorias nos níveis de qualificação da sua população, terceirização da economia, participação da mulher no mercado de trabalho, diminuição da pobreza estrutural e menor identificação religiosa, seguindo, desta forma, as tendências verificadas a nível do país (Rocha *et al.*, 2016). As diferenças temporais de aproximação entre os Açores e o restante país têm sido estreitadas, embora tal não corresponda a uma minoração efetiva nas intensidades dos diversos fenómenos (Rocha *et al.*, 2016). A Região Autónoma dos Açores, ao ter uma similitude na fecundidade e até no entendimento do casamento, nas práticas religiosas, bem como na feminização do mundo laboral, ainda que em profissões de baixo estatuto económico e social, confirma-se com um aumento das desigualdades nos níveis de qualificação e de pobreza, que provam as fragilidades atuais e futuras da sua estrutura económica e social

(Rocha, *et al.*, 2016: 283). Falamos de uma Região única, mas também fragmentada, com importantes diferenças entre as nove ilhas que a compõem, ou seja, no respeitante à orografia, dimensão e vegetação (Diogo, 2011). A par desta diversidade territorial estão outras como a sua demografia, ao nível social, económico, simbólico, cultural e político (Diogo, 2011). É importante salguardar que na ilha de São Miguel, por ser a maior, as taxas demográficas e económicas influenciam de forma decisiva as estatísticas relativas ao todo da Região, mesmo quando as contradições entre as ilhas são significativas (Diogo, 2011).

De todas as características patenteadas neste ponto e que caracterizam a Região Autónoma dos Açores, a ultraperiferia é relevante pelo foco deste estudo ser o século XXI, e especificamente a partir de 2010, na Região, ter-se assistido a uma queda do rendimento com mais intensidade e onde a mudança quando chegou foi intensa, abreviada e rápida, com características típicas de momentos de crise.

2. Estado de bem-estar: enquadramento português

Nos últimos 50 anos, o Estado-Providência tem sido a forma política dominante nos Estados centrais do sistema-mundo (Santos e Ferreira, 2001). Neste contexto, e segundo Santos e Ferreira (2001) existem quatro elementos estruturais que estão na base do desenvolvimento do Estado-Providência: 1º) um pacto social entre capital e trabalho sob a égide do Estado, cujo objetivo último é compatibilizar democracia e capitalismo; 2º) uma relação sustentada, mesmo se tensa entre duas tarefas do Estado potencialmente contraditórias, como a promoção da acumulação capitalista e do crescimento económico e a salvaguarda da legitimação; 3º) um elevado nível de despesas no consumo social; e 4º) e uma burocracia estatal que internalizou os direitos sociais como direitos dos cidadãos, em vez de benevolência estatal. À luz destes atributos, o Estado português não é um Estado-Providência no sentido pleno do termo (Santos, 1990: 214, *citado por* Santos e Ferreira, 2001). A análise e avaliação do Estado-Providência português deve ser feita à luz das características geralmente atribuídas ao Estado-Providência.

Portugal é uma República centralizada (Guillén *et al.*, 2005), não é um país central, mas sim semiperiférico, um país de desenvolvimento intermédio, integrado numa região multinacional central do sistema mundo, a União Europeia (Santos e Ferreira, 2001). É característico deste tipo de sociedade a oscilação entre políticas que são típicas de sociedades

centrais e políticas típicas de sociedades periféricas (Santos, 1993: 21-23, *citado por* Santos e Ferreira, 2001).

Tomando como referências os países da União Europeia, neste ponto será referenciada a importância e o modo como Portugal se incorpora, ou não, no modelo da Europa do Sul, sem deixar de referir o legado deixado por Esping-Andersen (1999) e sua divisão tríplica dos modelos de *welfare*², dada a importância do modelo continental ou corporativo no enquadramento português. Sempre que possível será realizada uma abordagem à especificidade da Região Autónoma dos Açores.

O modelo social europeu³ distingue-se de outros modelos pela conciliação entre a solidariedade social e o mercado e pela generosidade das políticas sociais, resultado da “desmercadorização”⁴ (Esping-Andersen, 1990, *citado por* Capucha, 2016: 88) e da “desfamiliarização”⁵ da proteção e da segurança social (Capucha, 2016: 88, *aspas do autor*), ou seja, solidariedade social assente em direitos sociais e na garantia de bem-estar para os cidadãos no quadro da economia capitalista de mercado (Capucha, 2016: 88).

Podemos distinguir dois tipos de Estado. O Estado - Providência, *Welfare State*, que é originário do Pós-guerra na Europa, com o Relatório Social *Insurance and Allied Services* sob a responsabilidade de Beveridge, em Novembro 1942, que aponta as cinco áreas de atuação primordial do Estado: Educação, Saúde, Habitação, Segurança Social e Ação Social, em que o objetivo é garantir o bem-estar através da realização dos Direitos Sociais, caracterizado pela hegemonia do Estado na sua regulação, garante e prestação dos bens sociais, pela presença residual das iniciativas da sociedade civil (orientações filantrópicas ou de cunho religioso, embora com importância territorial, não constituíam fonte de garante de direitos universais) (Fiori, 1995). E o *Welfare mix – Welfare Pluralism* caracterizado pela forma de organização do Estado-Providência que articula a participação dos três sectores da Política Pública, o sector Público (Estado), sector Privado Lucrativo (Mercado) e Terceiro Sector (ou sector social, ou sector Privado Não lucrativo, ou sector da Economia Social) (Rhodes, 1997).

² Esping-Andersen (1999) identifica três modelos dominantes de Estado – Providência na Europa: o escandinavo ou social-democrata, o continental ou corporativo e o anglo-saxónico ou liberal, que poderão ser declinados em cinco, se considerarmos a Europa do Sul (Ferrera, 1996, *citado por* Silva, 2002) e os países do alargamento a Leste (Guillén e Palier, 2004, *citado por* Silva, 2010).

³ O modelo social europeu é uma designação pela qual ficou conhecido o Estado-providência dos países da Europa Ocidental e do Norte (Capucha, 2016).

⁴ A “desmercadorização” ocorre quando “a prestação de um serviço se torna uma matéria de direitos e quando uma pessoa tem assegurado o seu meio de vida sem depender do mercado” (Esping-Andersen, 1990:22, *citado por* Capucha, 2016, *aspas do autor*).

⁵ A “desfamiliarização” corresponde à assunção pelo Estado de funções de proteção antes desempenhadas pela família (Capucha, 2016, *aspas do auto*).

Os desafios do Estado de bem-estar estão relacionados com a noção de Regime de proteção social envolvendo os vários pilares de proteção social, nomeadamente o Mercado, o Estado, o Terceiro Sector e as Famílias.

O Mercado, considerado por Esping-Adersen (1999), como um fornecedor de bem-estar, por muitas vezes, ser possível através dele proteger riscos, de uma forma mais economicamente eficaz. O pilar do Mercado tem um papel mais ou menos importante nos sistemas de proteção social, no entanto, há vários problemas, nomeadamente o acesso desigual aos benefícios, a desigualdade de tratamento, a falha de mercado (risco moral e seleção adversa) e efeitos dinâmicos.

Em relação ao pilar do Estado, cabe-nos referir os argumentos a favor, nomeadamente a universalidade de acesso e de níveis de benefício, a proteção social como um direito de cidadania, e a economia de gestão. Em relação aos argumentos contra, temos a falta de concorrência e ineficiência, limitações à liberdade dos cidadãos, a possibilidade de gerar um sentimento de dependência, o incentivo à corrupção e o controle de repressão do Estado sobre a vida dos cidadãos. Walsh (1995, *citado por* Rocha, 2010) acrescenta um outro argumento explicativo para a falha do Estado na produção de bens e serviços públicos relaciona-se com a dimensão das organizações públicas, ou seja, em grandes organizações existem sempre perdas de controlo de informação, já que é difícil conhecer com rigor o nível de implementação e os indicadores de desempenho.

O mecanismo que permite o equilíbrio entre a oferta e a procura é débil porque é, essencialmente, um processo político, cuja racionalidade é limitada. Assim, apontam como necessário a privatização, a desregulação e a separação entre financia e quem fornece, criando uma espécie de quase-mercado para estes serviços. O resultado será um Estado contratualista e regulador, defendido pela nova gestão pública (Rocha, 2010)

O Terceiro Sector, ou seja, como denomina Hespanha *et al.* (2000b, *aspas do autor*), provisão social privada, com particular relevo as formas institucionalizadas no âmbito do designado sector da “solidariedade social”, tem vindo a adquirir visibilidade crescente. Manifestando-se numa extensa diversidade de formas organizativas e amplo leque de competências e população atendida que corresponderá a uma grande heterogeneidade das suas práticas. No entanto, o conjunto de iniciativas designadas de solidariedade têm tendência para serem globalmente reconhecidos como um sector de utilidade pública, não estatal e não lucrativo e supostamente avesso aos modos de organização burocrática e de mercado.

No quadro europeu vem sendo crescentemente valorizado o papel da sociedade civil na recomposição dos sistemas de proteção social, tendo como pressuposto uma nova repartição das competências do Estado de bem-estar, entre o Estado e outros agentes privados de proteção (Hespanha, *et al.*, 2000b). Trata-se de uma privatização de certas funções que eram exercidas pelo Estado, tendem a ser politicamente privilegiadas, com ênfase variada conforme o enquadramento nacional, as iniciativas de base não-lucrativa, ou de solidariedades mais formais ou institucionalizadas e as formas mercantilizadas de provisão social.

Em relação ao pilar da Família, esta é a provisão informal e económica escondida das solidariedades familiares e é recolocada no campo da cobertura de riscos sociais. Tem um papel incontestável na resposta a necessidades de risco, ou seja, a reemergência das solidariedades familiares face aos limites e crise das solidariedades públicas. A Família desempenha um papel importante, embora muitas vezes ignorado como um fornecedor de serviços sociais, como por exemplo a prestação de cuidados informais a crianças e idosos. Esta função está ligada a uma divisão especial do trabalho social entre homem e mulher e não é comercializado nem remunerado. Outro aspeto importante a referenciar em relação às Famílias é a difusão das famílias monoparentais, o aumento das taxas de participação das mulheres no mercado de trabalho, a comercialização dos serviços para cuidados pessoais (Esping-Adersen, 1999), e a necessidade de uma profunda mudança de ordem cultural no relacionamento entre homem e mulher.

Tradicionalmente a família tinha o dever de apoiar e o Estado desvalorizou esta entidade havendo um fraco investimento na mesma. O acesso, principalmente hoje em dia, a uma resposta familiar não é necessariamente universal, ou seja, pode não se constituir como um direito acessível a todos, porque muitas pessoas desenvolvem percursos fora do contexto familiar, ou não têm uma família. Assim poderá verificar-se uma desigualdade das formas de solidariedade familiar. O papel da Família, não substitui a ação do Estado em matéria de igualdade e justiça.

As transformações que o sistema familiar tem sofrido ao longo dos tempos têm dado lugar a uma pluralidade de formas, porém este movimento não determina a perda de funções e papéis de suporte e apoio entre elementos e redes sociais de apoio na contemporaneidade. No entanto, assistimos, atualmente, ao reconhecimento do potencial da família, traduzido, no campo das políticas sociais e da legislação social, nomeadamente na legislação nacional tendo em vista a disponibilidade de tempo para a prestação dos cuidados a vários níveis e elementos (licenças de maternidade e paternidade, apoio a menores e a dependentes), as diretrizes da

política social europeia, no que concerne a políticas sociais de conciliação da vida profissional e vida familiar. O reforço de políticas de apoio à família torna-se particularmente importante nos Estados de bem-estar-social do Sul da Europa, marcado pelo forte papel da família, mas até então pouco suportado pelo Estado. Vários autores defendem a existência de um modelo de bem-estar social nos países de Sul da Europa, notável, entre outras características, pelo papel da família na provisão social, o chamado *familiarismo*, vem contrariar o individualismo das pessoas, pois estes países caracterizam-se por uma forte valorização e presença da família, numa sociedade assente na doutrina social do catolicismo, nos regimes totalitários que vigoraram e numa democracia tardia (Silva, 2002, itálico do autor).

Porém, face ao conjunto de conteúdos já elencados sobre a ação da família, e perante uma sociedade que valoriza fortemente o apoio e presença desta, o seu papel na provisão de bem-estar-social, não deve ser suprimido, mas antes promovido, por um conjunto de políticas públicas fortes e ativas.

Analisando de uma forma cronológica a construção do estado bem-estar português vamos encontrar especificidades do seu desenvolvimento. De acordo com Silva (2000), entre 1926 a 1974, foi uma época contextualizada na centralidade da questão social para a definição inicial do regime, em contraponto ao regime anterior, numa primeira República com desenvolvimento de um esquema muito generoso de Segurança Social, mas com baixa cobertura e caracterizado por um período corporativo de baixa eficácia. Neste período, o que distinguia Portugal dos restantes era a presença de um mercado de trabalho com fraca industrialização, Segurança Social fragmentada e disparidade de regras e lacunas nas respostas a grupos e riscos sociais. De 1974 até 1975, surge a expansão associada a uma transição democrática, liberdade de reivindicações políticas reprimidas e surgimento de partidos políticos e sindicatos livres, apresentado numa nova centralidade política e social, novos direitos e expansão dos existentes e expectativas sociais e políticas crescentes, mas de fraca correspondência prática. É após 1976 que se dão as grandes introduções ao nível dos direitos sociais (Ferrera *et al.*, 2000). A conceção do sistema aconteceu de 1976 a 1986, num contexto de consolidação democrática e austeridade financeira e adesão à União Europeia, com um desenho institucional num contexto financeiro difícil e descoincidência entre direitos formais e práticas de traços distintos. O crescimento de diferenciação acontece no período de 1986 a 1995, com a institucionalização democrática, crescimento económico e mais benefícios de adesão, tendo como traços distintos a expansão do sistema, mas coincidente com a arquitetura preexistente, europeização cognitiva em áreas relativamente “marginais” e

políticas territorializadas e parceiras. No entanto, as grandes reformas de políticas sociais só serão lançadas com o Partido Socialista a partir de 1995, através de um declarado combate à pobreza e desigualdade, aposta no ensino, leis laborais, apoio à família e estratégias de inclusão social em direção à proteção universal (Ferrera *et al.*, 2000).

Em 1985 surge o subsídio de desemprego e em 1996 o Rendimento Mínimo Garantido que completa o esquema de mínimos sociais. A fase experimental de implementação desta política foi em 1996, como projeto-piloto em Rabo de Peixe, e depois em março de 1997 na Lagoa, ambos na Região Autónoma dos Açores. E a 1 de julho de 1997 é aplicado à generalidade do país. Esta medida de política social ativa já existe em todo o território português há cerca de 12 anos, com algumas alterações e adaptações.

O início do século XXI é marcado por um conjunto de mudanças profundas no sistema de educação e na educação de adultos, por exemplo, mudanças interrompidas entre 2011 e 2015 fruto de medidas de austeridade e de corte nas políticas públicas (Capucha, 2016) que originaram a grande crise económica e social que o país atravessou e que está ainda a tentar sair dela. No entanto, este século foi marcado por outras políticas sociais com a mais ampla e ativa participação dos atores sociais na conceção, implementação e monitorização de políticas sociais, maior descentralização, territorialização e fragmentação de atividades, privatização de serviços, alteração de papéis tradicionais do Estado nos serviços de provisionamento e finanças, melhoramento da coordenação de políticas sociais para uma melhor efetivação e combate à exclusão social. Este movimento faz com que as regiões, nomeadamente a Região Autónoma dos Açores, tenham a flexibilidade e a autonomia para adequar as respostas sociais às necessidades das pessoas (e.g. Programa FIOS⁶ que faz parte do Rendimento Social de Inserção). Rhodes (1997) corrobora esta ideia quando diz que, em Portugal, a segurança social e saúde evoluíram para um sistema nacional com base numa melhor equidade, enquanto, no emprego começa a haver uma maior participação dos parceiros sociais para uma melhor coordenação de políticas e instituições. Ao nível da política de segurança social foram, ainda,

⁶ Programa FIOS – Formar, Inserir, e Ocupar Socialmente. A promoção da inserção sócio profissional e o combate ao desemprego de longa duração e à exclusão, bem como o incentivo da articulação entre a política social e a política de emprego e formação, como charneira entre os “polos” de exclusão e inclusão social, assumem relevância ao nível da atuação com grupos em risco ou em situação de exclusão. Neste contexto, este projeto privilegia a promoção da empregabilidade e inserção social, de indivíduos beneficiários de Rendimento Social de Inserção, com idades compreendidas entre os 20-45 anos, com habilitações literárias entre 0-6.º ano, sem condições e requisitos para integrar o mercado normal de trabalho, através de intervenções adequadas às necessidades específicas dos mesmos (documento da Direção Regional de Emprego e Qualificação Profissional).

tomadas medidas com vista a melhorar a coordenação dos serviços existentes e incentivo a alternativas válidas.

De 1995 a 2002, entra-se num período de redesenho do sistema, através da necessidade de diferenciação política num quadro de constrangimentos externos e traços distintos dos restantes países, assentes numa cultura política dominante e nova geração de políticas sociais ativas, influenciada pela cultura política social europeia. Durante décadas, as políticas públicas de emprego, adotadas pelos Estados Providência da maioria dos países desenvolvidos tentavam reduzir a situação de carência, no caso dos desempregados, através da atribuição de importâncias monetárias, para compensar as pessoas dos rendimentos perdidos enquanto aguardavam um novo emprego (Hespanha *et al.*, 2000a). Estes tipos de medidas foram implementados nesta altura porque era uma época de conjunturas económicas favoráveis devido aos baixos níveis de desemprego e à acentuada oferta de emprego. No entanto, esta realidade mudou, verificando-se a escassez de empregos, os elevados níveis de desemprego e, assim, a necessidade de se repensar novas medidas porque estas manifestavam-se ineficazes. Começa-se, desta forma, a verificar que a duração dos subsídios de desemprego torna-se insuficiente para cobrir o tempo necessário para encontrar um novo emprego (Hespanha *et al.*, 2000a). Outro aspeto que se verificou foi o de que, apesar do Estado de bem-estar-social prover apoios e gerar oportunidades, a experiência revelou que também gera dependência dos trabalhadores desempregados (Pedroso, 2010). Desta forma, o Estado-Providência começa a sofrer pressões no sentido de substituir a atitude passiva de indemnização dos desempregados por uma atitude mais ativa de (re)integração dos desempregados no mercado de trabalho. Esta nova abordagem dos direitos sociais que implica o reconhecimento de um direito de inserção ao indivíduo desempregado permitiu aos Estados-Providência colocarem em prática uma nova política baseada em medidas personalizadas capazes de solucionar a resolução particular da exclusão de cada desempregado (Hespanha *et al.*, 2000a). Neste sentido, as novas políticas pretendem substituir as velhas políticas, orientadas para evitar o colapso financeiro dos desempregados por novas políticas orientadas para manter os trabalhadores em atividade, promovendo, assim, a criação de novos empregos e a atribuição de uma ocupação útil (Hespanha *et al.*, 2000a). Das características deste período (1995 – 2000) temos a afirmação do Estado como principal responsável na promoção de políticas de proteção para grupos mais desfavorecidos, introdução do princípio da discriminação positiva e introdução de um sistema de pensões e subsídios, combate à pobreza, como prioridade e reorganização do sistema público da Segurança Social, de modo a trazer

mais benefícios aos cidadãos (Ferrera, 2005), e medidas sociais como o Programa Nacional Contra a Pobreza, Programa de Rede Social (programa para o desenvolvimento local e políticas sociais), Mercado de Emprego Social (instrumento para acesso à atividade económica) e Rendimento Mínimo Garantido como forma de combate à exclusão social (Ferrera, 2005). Portugal cresceu assim de um sistema subdesenvolvido e semiperiférico da Europa para um Estado social de infundável modernidade (Viegas e Bruto da Costa, 2000, *citado por* Ferrera, 2005). Os mecanismos de participação no mercado de trabalho foram um dos grandes impulsionadores da inclusão social, assim como o papel importante da escolarização, principalmente entre os mais jovens, que levou a um elevar da população letrada e qualificada (Ferrera, 2005).

Entre 2002 a 2004, dá-se a retração de pendor conservador – liberal, sobressaída da coligação de centro direita e austeridade financeira, detentora de traços distintos como seja a reconfiguração institucional, diminuição de direitos e reconfiguração do papel dos autores (Silva, 2000).

Em 2003, com a mudança de governo, o Rendimento Mínimo Garantido passou a denominar-se Rendimento Social de Inserção. O Rendimento Social de Inserção insere-se numa estratégia europeia de combate à exclusão social estritamente relacionada com o fenómeno de desemprego estrutural. A adição de Políticas de Inserção Social e Políticas de Inserção económica de dimensão inovadora trazidas pelo Rendimento Mínimo Garantido/Rendimento Social de Inserção possibilita o ultrapassar do tradicional apoio temporário, precário, discricionário e sectorial das populações desfavorecidas, procurando combater a institucionalização da pobreza, promovendo uma atitude pró-ativa dos beneficiários na sua inserção social (considerando-os cidadãos competentes) e apelando para a importância de uma forte parceria de base, essencialmente territorial, capaz de, conjuntamente, procurar e gerir os recursos/mecanismos mais adequados para a progressiva inserção dos agregados beneficiários.

Portugal, devido às suas características singulares do seu regime não se enquadra, na totalidade, em nenhum modelo proposto por Esping-Andersen (1999) ou Maurizio Ferrera (2005). Contudo, poderá inserir-se na variedade do Sul da Europa do modelo continental, aquando, por exemplo, de políticas sociais ativas como o Rendimento Social de Inserção, um direito no sentido em que é acessível a todos e traduz o reconhecimento de que é justo que os excluídos recebam um mínimo de recursos, para que lhes seja possível encontrar um lugar na sociedade, uma dimensão referente ao facto desta política se tratar de uma medida em que a

responsabilidade pela sua aplicação é partilhada entre o Estado e a sociedade civil, e um trabalho em parceria fora da lógica do voluntarismo comunitário e em que o Estado não procura delegar funções que lhe competem mas, sim, mobilizar recursos da sociedade civil e agir com maior eficácia através da territorialização dos recursos e das oportunidades de inserção. Este é um dado revelador da tendência típica dos modelos Sul da Europa na proteção do “insiders” e total desproteção dos “outsiders”, os dados da inserção são também eles reveladores dos passos que têm sido dados na ativação de serviços e dinamização de novas oportunidades de inserção (Silva,1999, aspas do autor). O autor Capucha (2016) corrobora a ideia de que qualquer perspetiva parece insuficiente para explicar a construção do Estado-providência em Portugal e os países que também fazem parte da Europa do Sul, como a Espanha e a Grécia, só muito tardiamente modernizaram as suas estruturas políticas aproximando-as de padrões comuns nos países europeus mais desenvolvidos.

Os países da Europa do Sul, nomeadamente Portugal, apresentam um percurso notável de europeização e convergência que durou até à exigência dos programas de austeridade adotados na sequência da crise financeira global de 2007/ 2008 (Capucha, 2016: 117). Portugal apesar de apresentar-se, perante os outros países da União Europeia, um país de retaguarda em quase todos os domínios, não deixou de realizar um progresso muito significativo na construção de um Estado social moderno e desenvolvido (Capucha, 2016).

Tratando-se especificamente do caso português e recorrendo à caracterização efetuada por Ferrera *et al.* (2000) acerca do sistema de proteção social no modelo da Europa do Sul⁷, podemos verificar que este modelo se ajusta à especificidade de Portugal, como defende Santos e Ferreira (2001), em alguns aspetos, nomeadamente no facto de o Estado português ser considerado ainda um quase-Estado-Providência, que se consolidou num período de crise política e económica do modelo em que se inspirou.

Em relação aos modelos proclamados por Esping-Andersen (1999), segundo Pereirinha (2003), Portugal apresenta dois limites à sua aplicação, nomeadamente o continental e relativo à sua aplicação no Sul da Europa, focado na desmercantilização dos direitos dos trabalhadores no mercado formal de trabalho, sem incluir o trabalho informal propositadamente excluído, e o segundo limite referente à falta explícita de incorporação de mecanismos solidários da sociedade civil no Sul (*citado por* Rhodes, 1997). Contudo, Rhodes

⁷ Na linha do modelo teórico avançado por Esping-Anderson, os autores Ferrera, Hemerijck e Rhoders (2000) *citados por* Silva (2000), propõem uma tipologia assente em quatro “submodelos” do modelo social europeu como resposta às especificidades dos países do Sul da Europa e particularmente do modelo latino (expressão de Stephan Leibfried “*Latin rim*”).

(1997, *citado por* Pereirinha, 2016) favorece a conceptualização dos estados sociais em termos não muito justos de relacionamento entre o Estado e o Mercado.

Segundo Rhodes (1997) Portugal passou, ao nível da Segurança Social, pela fase da primeira República, que consistia principalmente em oferecer, no respeitante a serviços e equipamentos sociais, orfanatos e hospitais muito modestos, e o Estado Novo, incluso de entre muitos da Previdência Social e da Lei das instituições de carácter social.

Os traços que evidenciam a singularidade de Portugal relacionam-se com a performance do mercado de trabalho e os níveis de proteção social. O mercado de trabalho nos países da Europa do Sul não é de todo idêntico. Enquanto Espanha, Grécia e Itália têm maus desempenhos no que toca quer à taxa de emprego, quer à taxa de desemprego, o mesmo já não se pode dizer de Portugal (Silva, 2002). Aqueles três países, no que mais uma vez pode ser considerado como uma versão extrema das características corporativistas, apresentam baixos níveis de emprego e altas taxas de desemprego, com particular intensidade durante o período recessivo do início da década de 90. Portugal, pelo contrário, tem uma performance mais positiva a este nível, com baixas taxas de desemprego e de emprego acima da média europeia, sendo mesmo as mais altas quando considerado o emprego feminino a tempo inteiro (Silva, 2002).

Um fator de incorporação de Portugal no conjunto dos países da Europa do Sul é a combinação única entre um sistema da Segurança Social do tipo *Bismarckiano*, pouco desenvolvido, e um Sistema Nacional de Saúde universalista (*Beveridge*), incluso de uma cultura institucional e administrativa particularista (Santos e Ferreira, 2001). Relativamente ao sistema universal de saúde, é identificável uma mistura de provisão pública e privada de cuidados de saúde (Santos e Ferreira, 2001) bem como a persistência de subsistemas que cobrem categorias profissionais específicas. Esta mistura entre o público e o privado é igualmente identificada na área da ação social, em que a maior fatia do orçamento da ação social é destinada a acordos de cooperação com Instituições Particulares de Solidariedade Social e participações de utentes que possuem um peso muito importante no total de receitas destas instituições (35,7%) (Hespanha *et al.*, 2000b:169). A percentagem de participação pública nas despesas das Instituições Particulares de Solidariedade Social (39,7%) é inferior à generalidade dos países europeus e, muito em especial, dos países do modelo conservador corporativo, onde a tradição católica e o domínio do princípio da subsidiariedade também permitiram a manutenção do protagonismo destas organizações (Salamon *et al.*, 1999, *citado por* Santos e Ferreira, 2001). Esta modernização incompleta no

que respeita ao sector terciário, em contrapartida, com um peso muito significativo do sector primário, ou seja, resultante da fraca participação associativa dos cidadãos leva a que o Estado tenha de suportar a maior fatia de proteção e providência social.

Na proteção social, Portugal caracteriza-se por ter pensões baixas, devido à fraca contribuição dos cidadãos, baixos salários e deslegitimação do Sistema de Proteção Social, resultante numa insuficiente cobertura de serviços e equipamentos sociais à população idosa, ou nova geração de pobreza. Esta consequência negativa advém essencialmente de uma proteção dualizada, típica do modelo corporativo, e centrada na proteção da pessoa com estatuto socioprofissional elevado e relativo abandono da economia informal possuidora, atualmente, de baixas pensões daí relativas (Silva, 2000). O aumento das taxas de desemprego e da longevidade conduzem a um maior número de pensionistas e reformados, ou seja, maior número de inativos para um número insuficiente de ativos empregados que, por conseguinte, vieram desestabilizar o sistema de proteção social e alterar, desta forma, os desafios colocados ao Estado Providencia, tendo, por isso, este que sofrer reajustes, que culminaram numa sociedade mais conturbada, onde os riscos aumentam e as aspirações não diminuem.

Portugal tem vindo, nos últimos vinte e cinco anos, a percorrer um caminho de significativa aproximação aos indicadores económicos e sociais dos países mais desenvolvidos. No entanto continua com níveis de pobreza muito elevados. Não é um país pobre, mas é ainda um país com muitos pobres (Silva, 1999). Focando-nos no exemplo da Região Autónoma dos Açores a ligação entre pobreza e, por exemplo, emprego explica bem, isto, mesmo, através do termo *working poor*, ou trabalhador pobre, que associa trabalho com pobreza, ou seja, uma relação fraca entre pobreza e desemprego (Diogo, 2011, itálico do autor). Desta forma, temos como exemplo a taxa de desemprego nos Açores, relativa ao primeiro semestre de 2005, que apresentava um valor de 3,4%, correspondente a quase metade do valor equivalente no continente, 7,5% (INE, 2005 e SREA, 2005, *supracitado por* Diogo, 2011). A taxa de desemprego dos Açores é mais baixa do que a média nacional e a taxa de pobreza mais alta, em ambos os casos as diferenças à respetiva taxa nacional podem ser consideradas significativas (Diogo, 2011). A pobreza nos Açores, enquanto problema social e político, não se encontra expressivamente associada ao desemprego, dado que este é relativamente baixo na Região Autónoma dos Açores, em relação ao continente e ao total nacional, ao contrário da pobreza, que é alta (Diogo, 2011). A pobreza nos Açores pode ser algo mais do que uma questão meramente monetária, podendo estar associada a modos de vida distintos (Diogo, 2011). Fatores como a forma de organizar e viver a vida familiar, a

apropriação da escolaridade e o relacionamento com o trabalho, sobretudo das mulheres, podem contribuir para a justificação da falta de relação causa efeito com a pobreza e a falta de dinheiro (Diogo, 2011). Para discutir o modelo de solidariedades e responder às desigualdades, à pobreza e à exclusão social, estas deverão ser, verdadeiramente, encaradas como um problema político.

Nenhum dos modelos ou mundos do capitalismo de bem-estar caracterizados por Esping-Andersen (1999) e Ferrera (2005) é ideal de forma individual, pois apesar dos grupos de países que fazem parte de cada um dos modelos terem características comuns que os define como pertencente a um modelo em especial, não têm um Estado-Providência perfeito, levando-nos a concluir que um modelo ideal de *welfare* terá de beber de algumas das características dos três modelos e ainda reinventar-se e adaptar-se sistematicamente a fatores internos e externos, particularmente a necessidades individuais, características culturais, novos problemas sociais e de mercado.

3. O redesenhar das políticas sociais em tempos de crise

As crises que surgiram nos últimos anos tiveram características diferentes de outras que surgiram noutros séculos passados, logo, a necessidade de forma reflexiva e atenta de pensar em soluções e estratégias inovadoras e adequadas, ou seja, de alguma forma, redesenhar políticas sociais em tempos de crise. E como defende Capucha (2016: 123) “(...) a maior riqueza da Europa, e dos pequenos países periféricos como Portugal, em particular, são os seus cidadãos. Mas isso deve ter consequências no desenho das políticas a nível europeu e de cada Estado-membro da UE”, para fazer face aos novos tempos de crise.

O debate em torno da sobrevivência do Estado Social e a necessidade de as políticas sociais se ajustarem às alterações sociais em curso e esperáveis a médio e longo prazo começou a ser preocupação dos académicos neste século (Esping-Andersen *et al.*, 2002, *citado por* Pereirinha, 2016: 132), continuando, na atualidade, a ser um tema de grande importância (Bonoli & Natali, 2012; Hemerijck, 2013, *citado por* Pereirinha, 2016: 132). E é nesta sequência que na literatura sobre política social que surge o conceito de “novos riscos sociais” (Armington & Bonoli, 2006, *citado por* Pereirinha, 2016: 132, aspas do autor), onde Bonoli (2006: 5, *citado por* Pereirinha, 2016: 132) de uma forma precisa, identificando o seu conteúdo analítico e o correspondente âmbito de atuação política, define como “ (...) situações em que pessoas defrontam perdas de bem-estar em resultado das transformações

socioeconómicas que ocorrem nas últimas três ou quatro décadas, no que se pode designar por pós-industrialização” (Bonoli, 2006: 5, *citado por* Pereirinha, 2016: 132). A autora Helena Amaro da luz (2016: 68, *aspas da autora*) refere-se igualmente ao termo novos riscos, mas defende que o mesmo impõe uma reflexão em duas direções, ou seja, por um lado, não deve ser subestimada a importância dos riscos “antigos”, os quais continuam a existir e ao mesmo tempo, urge equacionar situações relativas à sua diversidade.

Outros autores debruçaram-se sobre o conceito de “novos riscos” que, segundo Esping-Andersen, 1999; Beck, 2001; Hemeridjck, 2002; Taylor-Gooby, 2004 e Bonoli, 2005 (*citado por* Albuquerque, 2016: 10), significa, embora com alguns limites inexatos e de dimensão e importância variáveis conforme os contextos, união de novas lógicas de estruturação social e preocupações renovadas ligadas à existência coletiva, que exige o (re)delineamento de políticas sociais mais concretas, focalizadas e participadas (uma “construção dinâmica de políticas”, para utilizarmos a expressão de Ellwood, 1998) (Albuquerque, 2016: 10, *aspas e parênteses da autora*). A referida autora refere três exemplos elucidativos dos desafios profundos a enfrentar, nomeadamente: 1^o) a necessidade de incrementar as competências e a empregabilidade no âmbito de um mercado de trabalho em profunda transformação; 2^o) as transformações do ciclo de vida, ou seja, na sequência do exemplo anterior e que tem a ver com a diversidade de trajetórias incertas em todos os grupos socioculturais e de necessidades transversais a todas as etapas da vida, adquirindo significados diferentes e mutantes em determinados contextos e momentos; e 3^o) os impactes sociais, económicos e individuais das alterações climáticas vão exigir uma cada vez maior readaptação das políticas sociais, não só focalizadas em novas preocupações, questões como o acesso a alimentos, em quantidade e qualidade, a migração involuntária provocada por consequências ambientais, o incremento de (novas) doenças decorrentes das alterações climáticas, entre outras, mas também exigindo novas formas de cooperação internacional e de coordenação multisectorial (Sadeque, 2010, *citado por* Albuquerque, 2016: 10-11, *parênteses da autora*).

Em tempos de crise falamos forçosamente em riscos sociais e segundo Pereirinha (2016: 127, *parênteses do autor*) os modernos Estados sociais enfrentam um duplo desafio, ou seja, o da sustentabilidade da proteção dos riscos sociais clássicos (velhice, desemprego, doença, etc.) e o da proteção dos novos riscos sociais, inerentes às transformações sociais e económicas que as sociedades modernas têm vindo a confrontar-se nas últimas décadas (Bonoli, 2006, *citado por* Pereirinha, 2016:127). Este autor refere-se ao termo prevenção

aquando da existência de “novos” riscos sociais decorrentes da atuação da política social, levando à necessidade de intervir preventivamente sobre os fatores que possam fazer aumentar as vulnerabilidades sociais (Pereirinha, 2016, aspas do autor). Pois as realidades económicas, do mercado de trabalho, demográfica e social são hoje distintas e complexas, e os riscos sociais têm, assim, uma nova configuração, exigindo uma nova forma de atuação do Estado social. Os novos fatores de vulnerabilidade social geraram novas formas de pobreza e exclusão social, e sobre os quais é necessário agir preventivamente (Pereirinha, 2016).

É fundamental, segundo Pereirinha (2008), na análise das Políticas Sociais, a mediação de problemas sociais e dos efeitos de programas sociais. Para este efeito o autor dedica atenção especial em dois domínios, o das desigualdades económicas, em particular as desigualdades dos rendimentos, e a pobreza. Entre as abordagens recentes sobre pobreza, destaca-se as formas mais amplas como a conceptualização que se tem vindo a fazer no quadro europeu, com especial atenção para o conceito de exclusão social, enquanto novo paradigma de análise da política social.

O conceito de pobreza surge associado, frequentemente rivalizado, com outros dois, o de privação e o da exclusão social. São conceitos distintos, não são sinónimos, e são frequentemente utilizados conjuntamente no discurso mediático e político, querendo significar que essa utilização conjunta poderá enriquecer o conteúdo das análises. Conceptualmente podemos dizer que todos estes conceitos se referem a um mesmo problema essencial. Em sentido amplo, qualquer destes conceitos se refere a desvantagens sociais e pretendem referir-se a situações de défice de bem-estar relativamente a alguma norma social. Refletem, porém, aspetos ou dimensões diferentes do problema, tendo surgido quer em resposta a novas conceptualizações analíticas necessárias ao estudo da situação e evolução social, isto é, a emergência de novos paradigmas, quer traduzindo formas distintas de encarar a necessidade de intervenção na sociedade, isto é, novas orientações da política social (Pereirinha, 2008). É neste duplo sentido da diferença entre os conceitos que importa que lhe dediquemos alguma atenção.

Pobreza é um conceito que diz respeito a um défice de recursos relativamente a uma norma, linha de pobreza, definido em termos de rendimento ou despesa, isto é, de uma variável monetária (Pereirinha, 2008). Traduz uma perspetiva unidimensional, de mediação indireta, em termos monetários, de um défice de bem-estar. Os conceitos de privação e de exclusão social, pelo contrário, situam as desvantagens sociais relativamente a uma norma definida em termos multidimensionais, isto é, de vários itens de privação, numa perspetiva de

medição direta (Hills, Le Grand, Piachaud, 2002, *citado por* Pereirinha, 2008). A necessidade de uso conjunto dos vários conceitos (pobreza, privação/ exclusão social) pode ser entendida à luz da necessidade de definir mínimos em termos de recursos, bem como na necessidade de quantificar custos de medida de política, mesmo que não tenham a natureza de transferências monetárias. No entanto, o que ocorreu foi, de facto, uma mudança na orientação de análise dos problemas sociais na Europa na década de 90, tendo originado uma mudança do enfoque analítico, deslocando-se das análises das desvantagens em termos de pobreza para uma análise centrada na privação e na exclusão social. O conceito de exclusão surge nessa época na Europa com dois significados, ou duas abordagens conceptuais e analíticas da realidade social, distintas. Por um lado, uma abordagem com origem na literatura sociológica francófona, significando o surgimento de situações de desafiliação social⁸, ou seja, encarada também com processos existentes na sociedade e que geram esses efeitos (Amaro, 2016). A exclusão social é assim encarada quer como situação, em que alguém se encontra, em desvantagem social de facto, quer como processo, existência de mecanismos geradores, na sociedade e na economia, no próprio funcionamento das instituições do Estado-providência, que colocam cidadãos nessa situação de desvantagem. Parte significativa dos processos de exclusão social são os que atuam no mercado de trabalho.

Uma outra orientação, que radica na literatura anglo-saxónica de política social, recupera a noção de cidadania, procurando assimilar o conceito de exclusão à noção de não realização, portanto, uma situação, de direitos de cidadania, civil, política e social, em resultado de diferentes fatores, sejam eles de recursos económicos, da forma de funcionamento do sistema económico, no funcionamento das relações sociais, em falhas no funcionamento das instituições. Segundo Pererinha (2008) a orientação de um novo e recente paradigma social traduz-se na assunção política da exclusão social como critério de leitura crítica da política económica e da política social. Ou seja, passou-se a fazer uma leitura atenta às dimensões não monetárias das desvantagens sociais e seu carácter multidimensional, em detrimento das análises unidimensionais e indiretas do bem-estar característica da pobreza monetária. Consistiu também numa maior importância atribuída aos aspetos relacionais, e não meramente redistributivos e uma maior valorização dos aspetos dinâmicos, de processo, relativamente aos aspetos estáticos, de resultado. De facto, fala-se de situações, mas também

⁸ Conceito proposto por Robert Castel, em 1995, para designar o processo descendente de sucessivas ruturas dos indivíduos com a sociedade, tendo como contraponto o recíproco movimento de estigmatização ou rejeição da sociedade sobre o indivíduo. Esta progressiva desconexão com a sociedade vai desde a integração plena até à exclusão total e acaba por resultar numa perda de cidadania (Amaro, 2016).

de processos, de exclusão social para nos referirmos ao funcionamento da economia, da sociedade e das suas instituições onde se localizam fatores causais dessas situações de exclusão. Além disso, a relevância da abordagem anglo-saxónica centrada nos direitos significou um realçar do papel dos direitos de cidadania como princípios orientadores da análise da Política Social (Pereirinha, 2008). Finalmente há que destacar a presença de diversos níveis de âmbito territorial na caracterização e explicação das vantagens sociais, e que são também níveis de intervenção da política social: supranacional, nacional, regional, local, da comunidade, da família e do indivíduo. A relevância para a política social da alteração dos conceitos de pobreza e exclusão social, no seu uso conjunto, corresponde também a uma alteração da orientação da política social, em que a uma atuação curativa, centrada nos resultados, em termos de situação, numa perspetiva estática, veio suceder o privilegiar de uma atuação preventiva, sobre as causas, em termos de processo, numa perspetiva dinâmica, em que a uma atuação de natureza monetária, por transferências, numa dimensão monetária, numa atuação de natureza unidimensional, vieram a suceder políticas ativas, centradas nos direitos, com dimensões não monetárias, numa atuação de natureza multidimensional, e que as atuações redistributivas, componente distributiva das desvantagens sociais, se sucederam atuações sobre dimensões relacionais, componentes relacionais das desvantagens (Pereirinha, 2008).

As bases teóricas e normativas acima referidas assentam a análise das políticas sociais tal como as podemos encontrar no que atualmente se designa como modelo social europeu, isto é, a intervenção do Estado na promoção e garantia dos direitos sociais, que constitui a característica fundamental dos modernos Estado-providência (Pereirinha, 2008).

Atualmente Portugal atravessa uma fase caracterizada por um esforço do crescimento económico, e um aumento da competitividade das empresas e da presença dos seus produtos nos mercados mundiais em simultâneo com a aplicação de reformas nas políticas públicas, num movimento de flexibilidade e de requalificação orientado para o mercado de emprego (Santos, 2016: 149).

Estamos perante uma reorganização das políticas sociais tradicionais para políticas designadas como políticas ativas ou, ainda, políticas de ativação (Hespanha, s. d.) centradas no indivíduo e, na sua corresponsabilização escondendo uma refração do Estado numa tentativa de contenção do investimento social e da despesa social (*citado por Santos, 2016: 149*).

Segundo Rodrigues (2010, *citado por* Santos, 2016: 150), o novo modelo de organização do Estado introduzido no seio da crise económica em Portugal (início do ano 2010) é uma nova forma de organização do modelo social europeu que, ao contrário do modelo em vigor até então (um modelo que, de acordo com o autor, se baseava numa prática assistencialista dos direitos sociais), veio enfatizar uma maior correlação entre o mercado e os direitos sociais mínimos garantidos a cada cidadão. Neste sentido, o autor faz uma comparação entre o modelo tradicional e o novo modelo de organização estrutural e ideológica da segurança social, referenciada no Quadro 1.1.

Quadro 1.1 – Comparação entre o modelo tradicional e o novo modelo de organização estrutural e ideológico da Segurança Social

Modelo Tradicional	Novo Modelo
Abertura generalizada e igualitária	Diferenciação e discriminação positiva
Prestações uniformes	Definição das prestações a partir das necessidades sociais
Setores distintos e separados uns dos outros (saúde, acidentes de trabalho, velhice, família)	Tratamento transversal do conjunto de problemas sociais encontrados por uma mesma pessoa
Administração centralizada	Partenariado contratualizado com todos os atores em presença
Administração de gestão	Administração de missão
Centralização e administração piramidal	Descentralização e territorialização
Enquadramento nacional	Enquadramento local/territorial
Estrutura piramidal	Estrutura reticular
Rigidez institucional	Interinstitucionalidade
Subsídio	Contrato de inserção
Assistência	<i>Learnfare / workfare</i>
Caridade	Direitos

Fonte: Políticas Sociais em tempos de crise; Palier (2002: 289-290, *citado por* Rodrigues, 2010: 194, *supracitado por* Santos, 2016: 150)

Um país que aposta num Estado de bem-estar eficaz (medidas sociais), não só possibilita a diminuição da intensidade da pobreza e exclusão social, mas também a diminuição da criminalidade, por via do aumento da instrução e da produtividade das empresas e contribuir, também, para uma maior paz social.

A maior eficácia das políticas sociais requer, como condição necessária, o reforço da intervenção da sociedade civil, numa lógica de *bottom up*, sendo desejável que se institucionalizem formas de participação que permitam o seu envolvimento nas várias fases em que a política social se desenrola, nomeadamente, no diagnóstico de situação (dos problemas e dos recursos), conceção e discussão de objetivos e mobilização de recursos e

avaliação de políticas (Pereirinha, 2003). A natureza dos problemas sociais, requerendo atuações globais e políticas ativas, torna esta forma de envolvimento necessária (Pereirinha, 2003). Porque as necessidades das pessoas podem não ser apenas um apoio pecuniário, podem precisar de outras oportunidades que contribuam para a sua auto estima e inserção na comunidade e isto leva a repensar acerca das políticas enraizadas que necessitam de recalibragem porque o perfil diferenciado das pessoas assim o exige. “É a singularidade de cada pessoa, logo os seus *handicaps* e potencialidades, que se torna a base da intervenção sociopolítica contemporânea” (Albuquerque, 2016: 23). Ao referenciar as políticas ativas o conceito de cidadania está patenteado pelo facto de:

representar a capacidade de apropriação dos bens socialmente criados e da atualização de todas as potencialidades de realização humana abertas pela vida social, implicando o gozo de todos os direitos civis, políticos e sociais. Assim entendida a cidadania define-se mais como processo do que como estatuto inerte, encontrando-se estreitamente vinculada à participação social e abrangendo um sentido lato que, estendendo-se para além da metáfora de “cidadão-trabalhador”, inclui o envolvimento e o contributo dos indivíduos, estejam eles ainda inseridos no mercado de trabalho, ou quer já dele tenham saído, promovendo uma visão de cidadania reconquistada e coletiva (Miguel & Amaro da Luz, 2016, *citado por* Miguel, 2016: 199).

O termo reciprocidade surge como princípio base para a promoção da cidadania e neste âmbito, a sociedade fornece o espaço onde as pessoas possam desabrochar, sendo que a reciprocidade garante que as pessoas possam também contribuir para o bem coletivo, bem como receber dele (Dominelli, 2004). Reciprocidade tem inerente a ideia de que a ajuda mútua e o acesso a bens comuns são úteis para cada pessoa (Ewijk, 2009), isto é, pessoas como atores racionais. Efetivamente, na era das políticas sociais ativas, enquanto instrumento de políticas públicas que têm por objetivo promover o capital humano e a autonomia das pessoas, uma das condições de eficácia das medidas é o duplo envolvimento dos sujeitos da prática do Serviço Social e da sociedade e a tomada de consciência pública, do enquadramento, necessidade e desenvolvimento de medidas ativas legitimadas pela comunidade (Capucha, 1998). Exemplo de promoção da cidadania de base comunitária é a Associação de Moradores em Rabo de Peixe, no Bairro Alameda 25 de Abril, em São Miguel, Açores, onde a comunidade realiza atividades participando de forma cívica e através do orçamento participativo. Estas estratégias são públicas de promoção de cidadania direta, ou seja, de democracia direta.

Amaro (2012) defende que o modelo de viver em conjunto e do contrato social que o auxilia está em transformação e conseqüentemente provoca o aparecimento de um novo

modelo de integração social e a constituição de um novo modelo de intervenção da sociedade sobre si própria de que o Serviço Social é um dos responsáveis. Este novo modelo de integração repousa sobre *uma solidariedade expressiva* (integrar-se, não é mais produzir complementarmente e agir em conformidade, mas participar), *uma socialização individualizada* (ser socializado, não é mais o resultado de uma aprendizagem de conformação às expectativas culturais normativas, mas uma ação voluntária; socializar-se, de qualquer modo, significa ser capaz de se produzir como responsável e autónomo, o que implica a imputação da formação do indivíduo como indivíduo sobre o próprio indivíduo pelo trabalho que sobre si ele efetua) e *um desvio concebido como uma incapacidade a participar* (a incapacidade de certos membros da coletividade a se auto instituir constituiu uma falha da socialização porque põe em perigo a participação na instituição da sociedade e concretiza o custo social das limitações individuais de assumir as obrigações sociais de participação) (Amaro, 2015, parênteses da autora). A realização deste modelo de integração, segundo a autora supracitada passa por considerar a forma de por em marcha, a mediação, o suporte ao reforço de si e à ativação da integrabilidade dos indivíduos (Amaro, 2015). E é assim que as políticas sociais alteram o seu sentido. Isto é, a prioridade deixou de ser o desenvolvimento e proteção das pessoas, mas o de as encorajar a inserir ou (re) inseri-las na sociedade. Pelo facto de existir uma relação impar entre esta transformação da integração e a formulação das políticas sociais de responsabilização individual e orientação dos indivíduos para um trabalho sobre eles próprios, desta forma Amaro (2015) anuncia quatro aspetos: 1) *o advento de um modelo responsabilista do risco*- o risco é preferencialmente visto como uma coisa positiva, um bem que deve ser defendido; 2) *A promoção de políticas emancipatórias em detrimento de políticas compensatórias* – converter disposições inibidoras em disposições capacitantes através do desenvolvimento de políticas animadas por um Estado que torna capacitado; 3) *A condicionalidade do apoio* – disponibilidade dos cidadãos a participar na sociedade, participação que não é tanto um dever social fundamental, mas uma necessidade fundamental para estar em sociedade e ser um ser em sociedade; e 4) *A formulação de políticas de boas práticas em termos de prevenção* – o investimento preventivo no desenvolvimento do potencial humano é entendido como a condição que permite a cada um assumir as consequências das suas escolhas.

Em termos contemporâneos e tendo em conta a conjuntura económica que o país atravessa, a responsabilidade social surge como um requisito importante para um desenvolvimento integrado e requer o envolvimento de todos, desde o Estado, organizações

com e sem fins lucrativos e toda a comunidade para um novo modelo de governança. A governança, segundo Kolybashkina (2005, *citado por* Luz, 2016: 70), significa “dispersão ou pluralização do poder, numa ótica de (co) dependência, envolvendo os diversos interlocutores associados à ação coletiva em interação e partilha”. Partindo do princípio que estamos perante um pacto de partilha de responsabilidades, nos domínios do financiamento, regulação e provisão de serviços, estamos, também, num diferente registo de poder, afastado do domínio sancionatória e único da autoridade estatal. Relacionado com o cenário político, a governança traduz a metodologia, cujo incentivo surge pela complexidade da realidade. Duas perspetivas articulam os quadros de complexidade, com a governança do bem-estar. Por um lado, reconhece-se a incapacidade de dar resposta a novos problemas, de uma única forma, ou através dos mecanismos de solidariedade tradicionais (Newman, 2006, *citado por* Luz, 2016: 70-71) e, por outro, em períodos de gestão da crise, as políticas de bem-estar instituem uma área sensível, porque as reformas ou transformações a adotar abarcam sempre riscos para as instâncias de governo e decisores políticos. Nas sociedades mais vulneráveis à crise económica, de que são exemplo os países do sul da Europa, os níveis de confiança social e política debilitados aplicam grandes desafios às instâncias políticas governamentais, uma vez que as opções definidas por estas podem fortificar ou, pelo contrário, fazer decrescer a sua legitimação (Bartha, 2013, *citado por* Luz, 2016: 71). A autora defende uma nova era:

de governança mista e plural, salientando, por um lado, o esbatimento de fronteiras entre os vários sectores que produzem economia e que contribuem para o bem-estar e desafiando, por outro, as capacidades endógenas, (organizacionais) dos próprios agentes (Moulaert & Nussbaumer, 2005, *citado por* Luz, 2016: 71), os quais, confrontados com quadros de austeridade, moldam as suas performances numa ótica de crescente racionalização (gestão de recursos) e inovação social (novas respostas) (Luz, 2016: 71, parênteses da autora).

Dependente de novos ditames económicos, a governança do bem-estar, atual, revela-se transformacional, pelo facto de estruturar novos formatos para a participação cívica (Bode, 2006, *citado por* Luz, 2016: 71). A governança solícita, de imediato, formatos de parceria, ou interações, em formatos diferentes aos que as estruturaram em períodos anteriores à crise dos Estados de bem-estar, e que assentavam em parcerias perfeitamente estabilizadas, nas suas funções e funcionamento, passando sobretudo a valorizar parcerias (e/ ou projetos específicos de curto prazo), que comprovem credibilidade e façam revelações de uma intervenção com qualidade, nos espaços descentralizados e territoriais, próximos das populações, onde atuam (Luz, 2016: 71, parênteses da autora).

Assiste-se, assim, à afirmação de uma *governance* de tipo multinível (Chaney & Wincott, 2014, *citado por* Luz, 2016: 72), que suscita simultaneamente o *empowerment* organizacional, por parte dos agentes, comprometidos com a partilha de responsabilidades na *governance* do interesse público ou bem-estar. Numa perspetiva holística, a *governance* do bem-estar é conduzida politicamente e abre espaço para a formação de identidades e dinâmicas económicas, moldando-se em função das conceções prevalecentes acerca da ordem social. Com este pressuposto, a governança, no presente, carece de ser apreendida também como uma abordagem estratégica e de (re) conciliação do bem-estar, agregando significados que ampliem os quadros de referência do social (Luz, 2016: 72, *itálico da autora*).

Segundo Ferrera (2016: 28, *aspas, parênteses e itálicos do autor*) a tensão geral, gerada nos últimos anos, entre solidariedade e integração económica nos países da União Europeia foi, neste sentido, fragmentada em quatro tensões distintas, nomeadamente: 1) A construção do mercado *versus* a correção do mercado ao nível da União Europeia; 2) A soberania social nacional/ discricionariedade *versus* a legislação europeia/ condicionalidade; 3) A “competição” intra-EU entre alto rendimento/ Estados-membros de elevado bem-estar e baixo rendimento/ Estados-membros de baixo bem-estar (“velhos *versus* novos” Estados-membros ou “Ocidente *versus* Leste”); e 4) Os contribuintes *versus* beneficiários de transferências transnacionais e assistência financeira (Estados-membros “centrais *versus* periféricos” os Estados-membros do “Norte *versus* Sul”).

Segundo o autor são necessárias bússolas normativas que, apesar de se basearem em perceções razoáveis e justificáveis, podem ser apreendidas rapidamente pelos atores políticos e facilmente aplicadas por eles, para resolver os dilemas levantados pelas quatro linhas de tensão acima mencionadas. Assim o primeiro baseia-se num trabalho recente de Habermas (2009, 2011, 2013a e 2013b, *citado por* Ferrera, 2016: 46) aludindo que o carácter democrático de um sistema político federativo depende crucialmente do envolvimento dos cidadãos, sendo suportado pelas garantias clássicas de direitos subjetivos, tanto no processo de elaboração da Constituição como na tomada de decisão comum. É importante referenciar que o exercício concreto de participação/ controlo por parte dos cidadãos, no que concerne ao seu papel de “europeus”, tem-se mantido até agora extremamente limitado e a crise agravou esta situação, fortalecendo a estrutura do federalismo executivo e aumentando o desequilíbrio entre instituições supranacionais, agora dominadas pelo Conselho Europeu (Ferrera, 2016: 47, *aspas do autor*). O segundo argumento diz respeito à equidade e solidariedade entre os Estados-membros. Segundo Habermas (*citado por* Ferrera, 2016: 47, *aspas e parênteses do autor*), a continuação e o aprofundamento de um processo constitucional europeu baseado em

procedimentos democráticos requer orientações de solidariedade “cívica”, pós-nacional, eventualmente capazes de justificar e legitimar (baseada principalmente no autointeresse esclarecido) as transferências redistributivas transnacionais que se mostram inerentes à lógica da União Europeia e Económica. Ferrera (2016, aspas, parênteses e itálico do autor) citando Weber referencia três princípios provenientes da tradição judaico-cristã e que fomentam o intercâmbio e que nos momentos de crise, infelizmente, são esquecidos, são eles: “Não faças aos outros o que não gostarias que os outros te fizessem”; “Os irmãos não regateiam o preço”; “Em caso de necessidade façam empréstimos sem juros” (a conotação original de *mutuum* no direito romano). O terceiro argumento diz respeito à justiça, solidariedade e “hospitalidade”⁹ entre os cidadãos da União Europeia. O tipo de hospitalidade apropriada dentro da União Europeia traduz-se na aceitação da

(...) imagem normativa de uma comunidade de vizinhança caracterizada pela proximidade espacial, uma fronteira externa comum e uma forte interdependência de interesses, a hospitalidade que os europeus estão moralmente obrigados a oferecer/ receber de uns e outros, independentemente da nacionalidade, é certamente mais densa do que um mero direito de permanência temporária (Ferrera, 2016: 50).

O quarto argumento foca-se no período de transição, daquele onde nos encontramos para aquele para onde deveremos ir (Ferrera, 2016: 51). A imputação de responsabilidade é complexa, dúbia e politicamente inadequada no contexto de uma crise que ainda está em curso. Assim:

A possível redenção a partir da situação de irreversibilidade – de ser incapaz de desfazer o que se faz – é a faculdade de perdoar.

Sem sermos perdoados, liberados das consequências daquilo que fizemos, a nossa capacidade de agir ficaria limitada a um único ato do qual nunca se poderia recuperar; permaneceríamos como as vítimas das suas consequências para sempre, algo não muito diferente do aprendiz de feiticeiro a quem falta a fórmula mágica para quebrar o feitiço (...). O remédio para a imprevisibilidade, para a incerteza caótica do futuro, reside na faculdade em fazer e manter promessas. As duas faculdades interligam-se na medida em que, por um lado, perdoar, serve para desfazer as obras do passado, cujos «pecados» recaem tal como a espada de Dâmocles sobre cada nova geração e, por outro lado, a vinculação de cada um através de promessas, significa instalar no oceano da incerteza, que representa por definição o futuro, ilhas de segurança sem o que nem mesmo a continuidade, e muito menos a durabilidade de qualquer

⁹ Princípio da “hospitalidade” kantiano. No seu famoso ensaio sobre a paz duradoira, Kant argumentou que devido ao tamanho finito da superfície da Terra emergem certas obrigações morais que proíbem o encerramento territorial (Kant, 1983, citado por Ferrera, 2016: 50).

espécie, seria possível nas relações entre os homens (Arendt, 1958: 237, *citado por* Ferrera, 2016: 52).

Para fazer face à crise do século XXI, marcada pela globalização e por características económicas e sociais intensas e rápidas originando nos problemas sociais e agravando os antigos, segundo Ferrera (2016:54) “são necessárias novas ideias, novos valores e uma nova política”.

O Serviço Social que se desenvolveu num contexto solidarista de promoção da segurança e desenvolvimento da redistribuição, pode permanecer o mesmo num contexto no qual, provavelmente, não se trata mais de desenvolver a proteção dos indivíduos, mas de os encorajar a retomar um lugar na sociedade pela ação que eles próprios desenvolvem (Amaro, 2015). As novas abordagens políticas e profissionais caracterizam-se por serem ecológicas, numa base de *empowerment*, de *advocacy*, de mediação social e comunitária, logo, normalização social, cidadania, humanização dos serviços, inovação e renovação da política social e trabalho em rede. Este novo paradigma exige uma reconstrução da intervenção social, dos serviços e organizações e uma abordagem holística da prática social.

Os modelos de bem-estar-social ao nível europeu, com especial atenção ao caso português, possibilitam ao assistente social um melhor enquadramento das suas atribuições, funções e perceção do contexto social e organizacional em que exerce a sua prática profissional. O debate sobre os regimes de estado-providência e modelo social europeu possibilitam a compreensão da intervenção social no contexto de espaço europeu e contribui para a melhoria das políticas públicas, bem como da formação dos recursos humanos, traduzindo-se, conseqüentemente, na qualidade da intervenção profissional (Ferreira, 2011).

A Gestão Social das políticas públicas é um dos principais campos de trabalho do assistente social, logo coloca-se-lhe a necessidade dos conhecimentos que a orientam e a interpretação dos desafios da gestão social como possibilidade de (re) construir e qualificar a intervenção profissional. O Serviço Social é a mediação necessária a toda a política pública com a procura de equidade e respostas para as desigualdades sociais (Carvalho, 2015).

Os aspetos estruturantes e funcionais do Serviço Social ao nível da gestão de serviços e equipamentos sociais (Santos e Nunes, 2013) definem a dimensão política da prática em Serviço Social. Importa referir que o termo Gestão Social compreende vários conceitos de diferentes autores, nomeadamente, e segundo Maia (2005, *citado por* Santos e Nunes, 2013), Gestão Social é um conjunto de processos sociais com potencial viabilizador do desenvolvimento societário emancipatório e transformador. É fundada nos valores, práticas e

formação da democracia e da cidadania, com vista à resolução das expressões da questão social, da garantia dos direitos humanos universais e da afirmação dos interesses e espaços públicos como padrões de uma nova civilidade. Para Tenório (2007) a Gestão Social é um processo gerencial e de diálogo coletivo, determinado por princípios de solidariedade social no qual a autoridade decisória é partilhada pelos participantes da ação (Tenório, 2007). E para Carvalho (2015) a Gestão pode ser de iniciativas do Estado e também aquelas oriundas da sociedade civil, isto é, refere-se à governança das políticas e programas sociais.

A Gestão Social é determinada pelos fluxos societários, nomeadamente pelo diálogo atualmente existente entre o Mercado, o Estado e a Sociedade Civil (novo pacto social) orientada por uma lógica de solidariedade e de autossustentabilidade. É, igualmente, um processo de gestão, no qual o outro (as parcerias, as redes, os significantes, entre outros) deve ser incluído num propósito de diálogo coletivo (Conti, 2010). Carvalho (2001, *citado por Santos e Nunes, 2013*) confirma esta tese ao argumentar que o conceito e o movimento de Gestão Social se relacionam com a gestão das ações públicas, a partir das necessidades e questões colocadas pela população que assegurem respostas efetivas, num movimento político e de cidadania ativa. A Gestão Social é no fundo a gestão dos pedidos e necessidades dos cidadãos e as respostas a estes. Em consonância com os argumentos de Carvalho (2001, *citado por Santos e Nunes, 2013*) defendemos que uma sociedade civil mais forte e organizada passe a ter um papel ativo na gestão das políticas públicas, fomentando-se um diálogo permanente entre os cidadãos e o Estado, tanto no processamento quanto na sua elaboração nascendo, desta forma, um novo modelo de gestão social (Carvalho, 2001, *citado por Santos e Nunes, 2013*). Assistimos ao que Conti (2010, *aspas do autor*) refere como a “renegociação do pacto social” entre Estado, Mercado e a Sociedade Civil Organizada, onde a área social deve ser gerida como bem público e, de preferência contar com a forte participação local na formulação e viabilização das ações públicas.

Numa perspetiva de correlação de forças identifica-se a gestão das políticas sociais como arenas de disputas entre sujeitos e projetos diferenciados. A construção das políticas e a sua materialização no processo da gestão indicam sempre a confirmação ou negação e a constante necessidade de negociação dos pactos originários destas. Sendo assim, a função da gestão social ultrapassa a dimensão técnica e alcança as dimensões políticas, em que se tem na agenda pública a configuração de determinado padrão de proteção social no qual o pacto civilizatório estabelecido no país define as metas de justiça e solidariedade. O Serviço Social constitui-se numa cadeia de processos que mobilizam a participação dos cidadãos e das

comunidades ao longo do ciclo de gestão está presente na negociação da política pública junto dos seus potenciais sujeitos da prática do Serviço Social (Carvalho, 2015).

As alternativas que se colocam a países como Portugal, e suas Regiões Autónomas, apontam para a “visibilidade que importa promover, em torno das oportunidades que o próprio processo de desenvolvimento do Estado-providência português iniciou” (Albuquerque e Luz, 2016: 211). A questão reside na continuação de tendências que possam ampliar e reforçar a dimensão social nas soluções propostas. Assim sendo, importa dar primado às políticas sociais, numa vertente de investimento no capital humano (ancorada na “capacitação das pessoas e das instituições”), revertendo-se num “ativo essencial para superar a crise, relançar o crescimento, assegurar o bem-estar dos cidadãos e garantir a estabilidade política e social” (Albuquerque e Luz, 2016: 211, aspas e parênteses das autoras).

O redesenho das políticas sociais em tempos de crise e de riscos sociais (clássicos ou emergentes), constitui um desafio sério para todos os agentes comprometidos com a política social, importa refletir acerca do melhor e mais ajustado para solucionar problemas sociais e envolvendo os cidadãos, o mercado e o Estado. E por esta razão a análise das políticas e respostas sociais é um aspeto indispensável para uma resposta eficiente e eficaz.

CAPÍTULO II – Sociedade de risco e a prática profissional do assistente social

1. Serviço Social e sociedade de risco

O Serviço Social caracteriza-se pelo contato direto e permanente com as pessoas, os problemas sociais, e o contexto. É uma área com matéria-prima privilegiada para a elaboração de estudos e análises sociais. Para analisar práticas profissionais do assistente social é necessário refletir acerca de espaços temporais fazendo uma comparação com os momentos de crise e a sociedade de risco.

Mouro (2009) refere que é preciso compreender a história do Serviço Social, de uma forma contextualizada, para a transformar no centro veiculador do futuro. Inicialmente a autora fala da sociedade tradicional como legitimadora do Serviço Social como profissão de intervenção. Depois em relação à sociedade industrial que consolida a imagem do Serviço Social como vetor de mediação social para garantir equilíbrio da tensão social, integra o processo identitário de regulação social no plano institucional, sendo o processo de intervenção da competência do assistente social, o Serviço Social assume-se como novo modelo de interação entre a sociedade e os fenómenos da precaridade social e o seu exercício é personalizado e disciplinado, ou seja, pensado, estruturado e avaliado, e torna-se num sistema de controlo de política de vida dos mais desfavorecidos para o desenvolvimento de estratégias de regulação do equilíbrio social o que denota uma forte identificação com o Estado, assumindo-se como uma política integrada (Mouro, 2009). A desconstrução e reconstrução da prática profissional do assistente social tem como marcos a sociedade industrial e a sociedade de risco, ou seja,

(...) a sociedade industrial por corresponder ao espaço onde se processou a inscrição da profissão na construção criativa de um modelo de sociedade, neste caso a sociedade industrial; sociedade de risco porque, para além de se ter constituído no espaço do confronto entre as construções simbólicas do Serviço Social e a reconstrução dos seus significantes míticos, se tornou também no espaço onde se tem vindo a processar a hermenêutica da recuperação (Mouro, 2009: 8).

A Revolução Industrial¹⁰, como já foi referenciado, é de facto um outro marco importante para o Serviço Social, e com ela a constituição das sociedades ocidentais

¹⁰ Surgiu em Inglaterra no século XVIII. A Revolução Industrial deu origem a novos grupos sociais, a Burguesia e Proletariado, e à formação de um novo tipo de estrutura social: A sociedade Capitalista.

democráticas, com o capitalismo, a urbanização e a formação de uma classe trabalhadora trazendo uma nova ordem ao mundo, uma nova dinâmica ao contexto onde acontece as relações entre as pessoas. A procura de ordem e sentido das coisas passa a ser de grande importância para todos os que dia a dia lidam, não apenas com o meio envolvente, mas, sobretudo, com as pessoas. É nestas sociedades laicas, racionais, produtivas e que procuram o lucro, que o Serviço Social ganha espaço como profissão técnica de correção de desequilíbrios e de realização de um projeto de justiça social (Amaro, 2015).

Independentemente da perspectiva institucional¹¹ que domina a memória histórica em que o Serviço Social se escora, o que é facto é que, no âmbito da sua característica intelectual, existem lógicas diferenciadas de construir a sua propriedade individual, ou seja, uma com propriedades marxistas, partilhada por Netto, Iamamoto, Caparrós e Soto, outra evolucionista, materializada por Rubi, Vieira, Ander-Egg e Castro, não impeditivo de serem consensuais no que concerne ao facto de considerarem a questão social do século XIX como o elemento propulsor da profissionalização da assistência e, simultaneamente, do Serviço Social (*citado por* Mouro, 2009). Esta ideia é corroborada por Amaro (2015) quando diz que a questão social ganha vigor com a tomada de consciência das condições de exploração do proletariado, sendo a publicação, pela primeira vez, em 21 de fevereiro de 1848, do *Manifesto do Partido Comunista*¹², um símbolo desta tomada e consciência, bem como a Carta Encíclica *Rerum Novarum*¹³ em 1891.

Quando se começou a evidenciar que na emergente economia capitalista de base industrial o mercado, por si só, não produzia equilíbrios e que era necessário um outro tipo de intervenção, estabelece-se um mínimo de garantias sociais aos trabalhadores e surgem as primeiras propostas para o surgimento de políticas sociais, e com elas, se cria um contexto

¹¹ O Serviço Social surgiu no decurso de um processo subsidiário de gestão das desigualdades que acompanhou a sub-política que diz respeito às formas sociais de controlo da coesão social. Assumiu uma relação tutelar relativamente às pessoas que utilizavam os seus serviços e definiu a área da família e do trabalho, secundadas pela área da saúde (como seja a sua institucionalização, a construção da sua identidade e evolução das metodologias de intervenção e modelos de ação), como campos prioritários de intervenção. Influenciada pelas correntes positivistas, a sua atuação foi desenhada de forma a intervir ao nível dos problemas sociais sobre as normas, valores e princípios pelos quais se pautava a sua população-alvo, bem como os estilos de vida e condições sociais de vida (Mouro, 2009: 137).

¹² Escrito pelos teóricos fundadores do Socialismo Científico Karl Marx e Friedrich Engels. Duas das suas maiores reivindicações foram reformas sociais onde se conquista a diminuição da jornada diária de trabalho de doze para dez horas e o voto universal, embora apenas para os homens.

¹³ Uma carta solene que o Sumo pontífice dirige a todos os Bispos sobre o surgimento de novas instituições laborais de proteção do trabalhador. Realizada pelo Papa Leão XIII a 15 de maio de 1891 dedicada especificamente à questão social.

social, político, institucional e profissional para o desempenho do Serviço Social (Martins, 1999).

Com o conflito Militar envolvendo a maioria das Nações do Mundo, durante o período de 1939 a 1945, denominado de Segunda Guerra Mundial e todas as consequências nefastas que esta guerra perpetrou vieram recolocar na sociedade a reflexão acerca da importância dos conceitos de cidadania e de direitos humanos, e estes vieram integrar o referencial ético da profissão. Segundo Amaro (2012) assiste-se, nesta altura, à edificação dos sistemas de bem-estar-social estabilizando em definitivo um espaço para os assistentes sociais no mercado de trabalho e a sua incorporação maciça como trabalhadores na função pública. “Assume-se, desta forma, que o acesso aos bens, aos serviços e à integração social, mais do que uma questão de filantropia ou caridade, é matéria de dever e de direito cuja responsabilidade pela concretização deve ser pública” (Amaro, 2015:51). E o assistente social passa a ter um papel preponderante na efetivação nestes mesmos direitos.

O Pós-Segunda Guerra Mundial caracterizou-se por um período de desenvolvimento económico que instituiu as condições para o aprofundamento de um modelo de acumulação capitalista implicado com crescentes medidas de proteção social, “(...) neste período institucionaliza-se a questão social e nesse processo o Serviço Social conquista um lugar inequívoco no campo das profissões” (Amaro, 2015:52).

A transformação que, desde a sociedade industrial à sociedade de risco, se foi produzindo na intervenção social traduz-se fundamentalmente pela alteração produzida no seu padrão identitário e a forma continuada e progressiva como acionou a readaptação das suas estratégias de legitimação às novas realidades contextuais (Mouro, 2009). Expressando desta forma que o próprio aspeto global da intervenção social se foi alterando.

A consolidação do Serviço Social, ocorrida nas primeiras décadas do século XX e contagiada pela corrente solidarista, tenta encontrar uma articulação entre responsabilidade, obrigação moral, ciência e moral, traduzindo-se

numa espécie de contrato que liga a humanidade na responsabilidade: cada um recebe o que os outros dão e cada um dá o que os outros recebem. Os seres humanos têm em si a obrigação da solidariedade. No plano político, o solidarismo demarca-se quer do socialismo, quer do liberalismo e, no plano ético, procura reencontrar a ciência e a moral (Martins, 1999:23).

Amaro (2015) defende que o Serviço Social se consolida como atividade prática, de base científica e de sentido humanista, pelo facto do anfiteatro da prática do Serviço Social ser o

pacto social que prossegue um ideal de progresso da humanidade, justiça social, de democracia, de igualdade e de autodeterminação.

A definição de Serviço Social foi sempre percecionada como um difícil desafio, nomeadamente em 1958 quando Harriet Bartlett liderou um grupo de cientistas sociais com o intuito de encontrar uma definição da prática do Serviço Social, que pudesse ser adotada pela britânica *National Association of Social Workers*, pois pretendia-se que esta definição fosse um referencial de base para a classe profissional (*citado por* Amaro, 2015). Neste documento estava referenciado o que formava a especificidade da prática profissional do Serviço Social e era composto por cinco componentes básicas: os valores, as finalidades, o mandato, o conhecimento e o método (Amaro, 2015). Esta definição tem como aspetos positivos o facto de ter servido como base de unidade para o corpo profissional e revela a preocupação de ligação de uma prática com um conjunto de valores e uma base científica, que se tem vindo a apontar, mas também apresenta aspetos negativos, nomeadamente quando dá enfoque ainda muito centrado nas dimensões individuais da prática profissional e apoia-se, possivelmente demasiado, na figura do assistente social enquanto pessoa (Amaro, 2015). Estas características parecem revelar que, numa fase de forte incremento dos sistemas de bem-estar o Serviço Social ainda se debatia por uma racionalização instrumental e cientificização da sua prática. Identifica-se, ainda assim, um esforço de aproximação às ideias positivistas-funcionalistas de equilíbrio, de linearidade e de relações de causa-efeito (Amaro, 2015).

A definição de Serviço Social tem vindo a ser debatida e estudada para que seja encontrada a definição mais heterogénea e holística, mas a discussão permanece inacabada na profissão, pois o Serviço Social tem-se cruzado com várias correntes e ideologias, algumas mais coletivas outras mais individualistas, outras mais ascéticas e mais humanizadas, e ainda outras mais conservadoras ou mais radicais (Amaro, 2015). Apesar de todas estas correntes e ideologias considerarem o Serviço Social uma arte ou uma prática científica neutra e racional, a sua subjetividade, complexidade e mutação temporal não permite a objetividade de um pensamento ou conceção única do Serviço Social (Amaro, 2015), pois o Serviço Social, ao contrário das ciências exatas, tem um grande nível de abstração e de subjetividade porque lida com pessoas e com problemas sociais.

Jane Addams e Mary Richmond, duas representativas pioneiras do Serviço Social, são exemplo da falta de consenso em relação à definição do Serviço Social. Payne (1996) identifica duas abordagens distintas a de Jane Addams como sendo de visão socialista-coletivista e Mary Richmond como sendo de visão individualista-reformista do Serviço

Social. Ou seja, esta perspetiva é corroborada por Amaro (2015), quando explica que, por um lado Jane Addams defende uma abordagem essencialmente centrada no meio, defendendo, a partir da sua experiência nos *Settlements*, que a mudança nas pessoas só era possível se se alterassem as condições do contexto em que estavam inseridas, logo a intervenção do Serviço Social deveria ter um cariz territorial e apontar para um trabalho de base comunitária, por outro Mary Richmond, através da *Charity Organization Society*, desenvolve uma perspetiva do Serviço Social de natureza mais individual e centrada na pessoa em padecimento ou em estado de carência, defendendo com a sua prática que a base da mudança e da intervenção estava no indivíduo e não no meio envolvente. Podemos depreender em ambas as abordagens que o Serviço Social apresenta-se, num primeiro momento, como uma prática de mudança social e depois num segundo momento recorre à teoria para basear a sua ação (Soydan, 2003, citado por Amaro, 2015)

Uma outra dimensão da definição do Serviço Social, que fala sobre a essência e carácter do Serviço Social, surge sobretudo a partir das décadas de 60 e 70 e caracteriza-se pelo movimento de reconceptualização do Serviço Social na América Latina e o conhecido *Documento Araxá*¹⁴. Amaro (2015), acrescentou à discussão sobre a essência do Serviço Social, referindo-se à natureza política da sua ação e necessidade de esclarecer e tornar consciente uma ideia, uma leitura sobre os processos sociais e um projeto social de grupo. Numa perspetiva de intervenção o Serviço Social ultrapassa a ideia da pessoa como objeto profissional o que leva à compreensão de que a situação da pessoa, sem instrução, pobre e desempregada é fruto não só da incapacidade individual, mas de um conjunto de situações que necessitam da intervenção profissional, assim o objeto do Serviço Social coloca-se como a situação problema (Machado, 1999). As correntes do Serviço Social radical adquirem força nesta altura e olham o assistente social como um agente político, com uma intervenção militante ao lado das pessoas e contra as malhas opressivas da estrutura social, incluindo as próprias instituições sociais (Amaro, 2015).

É importante colocar o Serviço Social ao lado das pessoas e considerando que é com elas que se pode trabalhar a recuperação do vínculo social, Garnier (1998) coloca como finalidade fundamental promover o acesso das pessoas ao reconhecimento e utilidade sociais, portanto a refiliação do que está desfilado. Neste sentido o autor referenciado distingue dois

¹⁴ O Documento de Araxá (1967) foi composto durante o I Seminário de Teorização do Serviço Social, em Minas Gerais (Araxá). Este documento foi muito importante porque foi uma das primeiras iniciativas de teorização do Serviço Social, onde se identificou entre outras coisas, a Natureza, Objetivos, Funções, Metodologia, Vinculação entre teoria e a prática.

tipos de refiliação, a social identitária e a social contributiva. A refiliação social identitária trabalha a questão das pertenças e das singularidades de cada indivíduo, levando-o a descobrir a sua diferenciação em relação aos outros indivíduos, em relação à refiliação social contributiva foca-se na reconquista de um sentido de utilidade social para o indivíduo, fazendo-o passar da assistência à cidadania, da dívida à participação social (Garnier, 1998). Dominelli reconhece que o indivíduo tenha que ser inserido no seu contexto e define o Serviço Social como um “exercício de desenvolvimento com as pessoas com o propósito de lhes facilitar (...) o seu bem-estar, (...), a articulação do que lhes aconteceu e porquê. A sua base interativa faz do Serviço Social uma *profissão relacional*” (Dominelli, 2004:5, itálico da autora).

A contemporaneidade com as suas peculiares características, como sejam a globalização, crises dos Estados de bem-estar-social, civilização tecnocrática, alterações climáticas e mudanças sociais, e a ideia da pessoa inserida no seu contexto, os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentando 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 (Ramsay, 2003), assim a Federação Internacional dos Assistentes Sociais (FIAS) em 2014 atualiza a definição de Serviço Social¹⁵, como sendo 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. Esta definição que tem sido proferida, protagonizada e aprovada pela Assembleia Geral da International Federation of Social Workers (IFSW) e pela International Association of Schools of Social Work (IASSW) em julho de 2014, em Melbourne, justifica o desajuste individual e estrutural. Segundo Amaro (2015) existe uma indicação da essência científica do Serviço Social, sendo pela primeira vez apresentada como disciplina académica e havendo uma clara referência às teorias do Serviço Social como uma das bases fundamentais da profissão e ganha valor pelo destaque no

¹⁵ A definição global da profissão de Serviço Social foi aprovada pela Assembleia Geral da IFSW e da IASSW em julho de 2014, em Melbourne. A definição de Serviço Social anteriormente vigente: “A profissão de Assistente Social promove a mudança social, a resolução de problemas no contexto das relações humanas e a capacitação e empenhamento das pessoas na melhoria do bem-estar. Aplicando teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o trabalho social focaliza a sua intervenção na relação das pessoas com o meio que as rodeia. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o trabalho social” (Ramsay, 2003: 336).

desenvolvimento, na responsabilidade coletiva e na mudança social, aspetos que se encontravam mais subsumidos na definição precedente.

Para compreender o Serviço Social como profissão nas sociedades modernas é indispensável ter em presença que o seu processo de institucionalização tratou-se, sobretudo, de dar um carácter técnico a uma prática social já existente, organizando e racionalizando os processos de ajuda ao próximo (Amaro, 2015). Zamanillo e Gaitán corroboram esta ideia quando afirmam que “o Serviço Social é consequência da moderna divisão do trabalho. Trata-se de uma profissão legitimada e reconhecida que procura neutralizar a desordem social produzida por situações de desigualdade (...). A ajuda espontânea transforma-se assim em ato profissional ou ato consciente” (1997: 13).

Num contexto marcado pelo neoliberalismo as situações de desigualdade que inicialmente eram respondidas com a caridade e filantropia, pretendendo uma melhoria de condições, foram-se progressivamente apoiando numa conceção de direitos humanos, colocando as questões em termos de necessidades, e hoje são analisados em termos de uma conceção de risco (Webb, 2006). A consolidação desta base profissional implicou a tecnicização da profissão, a racionalização dos seus procedimentos e a forte preocupação com a constituição da sua base científica. Hoje, os problemas colocados ao Serviço Social são outros e pretende-se perceber como o Serviço Social pode responder aos novos problemas sociais e às novas exigências profissionais colocados por uma civilização tecnológica ultra individualista e ultra instrumental. (Amaro, 2015). No mundo moderno com os seus estados de bem-estar-social em crise dão ao Serviço Social novos desafios.

Efetivamente, se são as sociedades modernas, com o seu ponto culminante da constituição dos sistemas de bem-estar-social, que dão sentido à profissionalização do Serviço Social, o seu processo de crise e rutura não pode deixar de trazer consequências profundas para a profissão na sua razão de ser e na sua forma de se olhar e de agir (Amaro, 2015: 60).

O ponto de partida na teoria da sociedade de risco de Ulrich Beck (1992) é o da modernização reflexiva, assim para Beck *et al.* “a modernização simples (ou ortodoxa) significa, no fundo, primeiro o descontextualizar e segundo o recontextualizar das formas sociais tradicionais pelas formas industriais, então, a modernização reflexiva significa primeiro a descontextualização e segundo a recontextualização das formas sociais industriais por outro tipo de modernidade” (2002: 2). Ou seja, a sociedade moderna está a modificar as suas formações de classe, de ocupação, os papéis sexuais, a família nuclear, a indústria, os setores empresariais e os pré-requisitos e as formas do progresso tecno-económico. Esta nova

fase, na qual o progresso se pode transformar em autodestruição, na qual um tipo de modernização corta e transforma outro tipo, é aquela a que Beck *et al.* (2002) denomina de modernidade reflexiva. Para Beck *et al.* (2002) a nova forma social não é produzida pelas crises, mas sim pelas vitórias do capitalismo, isto significa que o que está a dissolver os contornos da sociedade industrial não é a luta de classes, mas sim a modernização normal e a modernização avançada. Ou seja, os riscos são transescalares pois a distribuição dos riscos é transversal a todas as classes sociais. O dinamismo industrial de alta velocidade está a dar origem a uma nova sociedade, sem a primitiva explosão de uma revolução, escapando aos debates políticos e às decisões parlamentares e governamentais. O que se afirma é exatamente o que era considerado fora de questão, num antagonismo unânime, pelas duas principais autoridades da modernização simples, os marxistas e os funcionalistas, assim sendo, uma nova sociedade substituirá a antiga sem que haja uma revolução (Beck *et al.*, 2002).

A modernização como um processo de inovação autonomizada deve contar com o facto de a sociedade industrial se tornar ultrapassada e do surgimento da sociedade de risco. Para Beck *et al.* sociedade de risco é “uma fase de desenvolvimento da sociedade moderna na qual os riscos sociais, políticos, económicos e individuais tendem, cada vez mais, a escapar às instituições de monitorização e proteção da sociedade industrial” (2002: 5). Para o mesmo autor o conceito de sociedade de risco traz uma transformação de época e sistema em três áreas de referência. Na primeira está a relação da sociedade industrial moderna com os recursos da natureza e da cultura, onde se encontra a sua existência, mas estes recursos estão a ser dispersados no aparecer de uma modernização completamente estabelecida. Na segunda está a relação da sociedade com as ameaças e os problemas por ela produzidos, que ultrapassam os fundamentos das ideias sociais de segurança. Por esta razão estão aptos a abalar os princípios da ordem social tradicional, quando as pessoas se tornem conscientes da sua existência. Este aspeto está relacionado com as componentes da sociedade, economia, lei e ciência, mas torna-se um problema específico na área de ação política e da tomada de decisão. Na terceira, as origens de significado, tanto coletivas como específicas de certos grupos que existem na cultura da sociedade industrial, estão a padecer de exaustão, fratura e desapontamento. Estas sustentaram sempre as democracias ocidentais e as sociedades económicas durante grande parte do século XX, e a sua perda leva a que todo o esforço de definição recaia sobre os indivíduos e é precisamente a esta realidade que se refere o conceito de “processo de individualização” (Beck *et al.*, 2002, aspas do autor). O autor supracitado defende que a individualização tem, agora, um significado bastante diferente, ou seja, a

diferença em relação a George Simmel, Emile Durkheim e Max Weber, que teoricamente adaptaram este processo e o definiram em várias fases, nos inícios do século XX, reside no facto de hoje as pessoas não estarem a ser libertas das certezas feudais e religioso-transcendentais para o mundo da sociedade industrial, mas sim da sociedade industrial para a turbulência da sociedade global do risco. Para Beck *et al.* a individualização “significa a desintegração das certezas da sociedade industrial, assim como a obrigação de encontrar e inventar novas certezas para si próprio e para os outros. Mas também significa novas interdependências, algumas delas globais. A individualização e a globalização são, de facto, duas faces do mesmo processo de modernização reflexiva” (2002: 14).

Mouro (2009) enfatiza as teorias de Beck¹⁶ sobre sociedade de risco, Giddens¹⁷ sobre modernização e Castel¹⁸ sobre exclusão e desigualdades, para que o Serviço Social possa produzir conhecimento sobre se a sua construção é um produto cultural da legitimação da sociedade industrial, se a sua modernização corresponde à necessidade de acompanhar a dinâmica de transformação da sociedade industrial, e se a sua inovação traduz a resposta profissional aos desafios da sociedade de risco.

A teoria de Ulrich Beck (1992) tem como princípio a modernização reflexiva, contrapondo um evolucionismo utópico específico das diferentes teorias da modernização, Beck (1992, aspas do autor) sugere uma perspetiva mais oculta, e que denominou de “vulcão da civilização”, ou seja, os efeitos do desenvolvimento científico e industrial são riscos que não podem ser encerrados espacial ou temporalmente, os indivíduos não podem ser diretamente responsabilizados pelos malefícios causados por esses riscos, e os que são afetados não podem ser recompensados, pelas consequências das dificuldades desses prejuízos. Os riscos não são apenas ecológicos são também a precarização crescente e

¹⁶ Expresso o salto qualitativo na forma de pensar as novas expressões do bem-estar e a relação da sociedade com a própria sociedade na construção das “políticas de vida” para o presente e para o futuro. Daí que, na volta histórica do Serviço Social ao presente, a sua recriação tanto se possa consubstanciar numa modernização como numa destradicionalização (Mouro, 2009:10).

¹⁷ Desenvolve um meio de pensar as realidades concretas, assim como o seu impacto na construção do futuro, ou seja, permite compreender a forma como a sociedade respondeu ao seu processo de transformação social e como geriu as suas sinergias político-económicas, tendo em linha de conta que a relação entre modernização e inovação pode ser considerada como um elemento de cosmopolitização da vida quotidiana que, iniciada na sociedade industrial se estende pela sociedade de risco (Mouro, 2009:9).

¹⁸ Integra uma perspetiva sociológica de análise da evolução dos fenómenos da exclusão e da desigualdade que se caracteriza pelo fato de os enquadrar num contexto histórico alargado e por os diferenciar de acordo com a dinâmica das “descontinuidades”, das “bifurcações” e das “inovações”, dinâmicas essas que se foram gerando no contexto da História que permite construir a “história do presente” e que facilitam ao Serviço Social construir a sua história através da História (Mouro, 2009:9, aspas da autora).

massiva das condições de existência, com uma individualização da desigualdade social e de incerteza quanto às condições de emprego, tornando-se a exposição aos riscos universalizada. Beck (1992) define risco como sendo um estágio intermédio entre a segurança e a destruição, e a percepção dos riscos ameaçadores determina o pensamento e a ação, o risco é objeto de distribuição como é igualmente a riqueza.

Se contextualizarmos no tempo a duplicidade que se instalou na gestão das situações de vulnerabilidades, das incertezas e dos riscos, faz com que se apreenda o renascimento do pragmatismo que envolveu a profissão de Serviço Social nos anos 60, quando esta canalizou a sua atuação para a intervenção sobre os problemas sociais, que Castel¹⁹ (2003) classificou como sendo de exclusão e de desfiliação, sendo que

por exclusão são considerados os estados de privação e por desfiliação os processos relacionados com o percurso que conduz à desqualificação social; as situações de vulnerabilização, quando o que está em causa é a fragilização das situações sociais gerada pela perda de redes de suporte social; e a produção do bem-estar, enquanto modo sistemático de gerir a interdependência do estatuto social relativamente ao sistema de organização ordenada da sociedade (Castel, 2003: 26).

O Serviço Social como profissão pode ser compreendida como um resultado cultural concebido pelo pensamento moderno, que se validou na transformação que particularizou a consolidação da sociedade industrial, assim Giddens defende “a ideia de risco ter sempre andado associada à modernidade (...) e na atualidade assumir uma importância nova e peculiar (...) deve ser considerado um meio de regular o futuro, de o normalizar e o colocar sob o nosso domínio” (2000: 35). A adaptação e transformação do seu exercício profissional na sociedade de risco acontece em simultâneo com a sua nova fase de modernização profissional, ficando relacionada com um novo produto cultural gerado pela Globalização e que interferiu na projeção política e social da sociedade de risco.

Para o/a assistente social a questão do risco só assumiu uma importância significativa quando o exercício profissional da intervenção deixou de estar claramente direcionado para os problemas sociais já existentes na sociedade para passar a estar focado no risco, ou seja, no risco exterior, que segundo Giddens é, “o que chega de fora, das imposições da tradição ou da

¹⁹ “Castel integra uma perspectiva sociológica de análise da evolução dos fenómenos da exclusão e da desigualdade que se caracteriza pelo facto de os enquadrar num contexto histórico alargado e por os diferenciar de acordo com a dinâmica das “descontinuidades”, das “bifurcações” e das “inovações”, dinâmicas essas que foram gerando no contexto da História que permite constituir a “história do presente” e que facilitam ao Serviço Social construir a sua história através da História” (Mouro, 2009: 9).

natureza” (2000: 35), pois o risco já estava instalado na sociedade desde a modernidade. A ligação do risco ao Serviço Social não é novidade que possa ser considerada como um dos elementos galvanizadores do seu novo ciclo de modernização. Este aspeto justifica-se pelos investimentos profissionais realizados na área da família e do trabalho na sua fase de institucionalização (Mouro, 2009). A profissionalização de Serviço Social é um produto cultural da modernidade e de que as transformações verificadas na sua identidade refletem a forma como utilizou a sua destradicionalização para exercer a sua modernização e relegitimar na sociedade de risco (Moura, 2009). A recontextualização da intervenção social na sociedade de risco sustentou-se na importância dada ao valor que passou a ser refletido na vida coletiva, à recriação cultural da civilização democrática, à Globalização e aos seus efeitos sobre a vida social e ao progresso dos *massmédia* e ao seu contributo para que as realidades sociais tivessem deixado de ser imaginárias (Mouro, 2009).

Segundo Mouro a modernização profissional do Serviço Social, concretizada no período que vai entre a sociedade industrial e a sociedade de risco, deve ser entendida como um ato contínuo que, quando confrontado com descontinuidades mais agudas, faz a sua catarse através da organização de ciclos de desenvolvimento profissional, os quais se consubstanciam em etapas de modernização profissional. Cada uma dessas etapas diferencia-se da anterior em face da recriação da relação profissional com as realidades sociais emergentes, as quais, por sua vez, estão diretamente relacionadas com as alterações produzidas na morfologia, fisionomia e impacto social dos problemas sociais e, indiretamente, com a densidade política e cultural reconhecida à intervenção profissional enquanto processo de trabalho (2009: 381).

Para Amaro (2015) o conceito de sociedade de risco tem sido utilizado para explicar uma sociedade em que a informação e o conhecimento tem um papel primordial, mas na qual não há certezas das reais condições de fracasso e de sucesso nos diferentes sectores da vida. Nas sociedades democráticas, que contemplam o mais alto nível de autonomização da pessoa, também os riscos estão democratizados e deixam de ser domínio de responsabilidade exclusiva do Estado e das instituições, ou seja, o indivíduo apresenta-se de uma forma cada vez mais desamparada perante os seus próprios condicionalismos, da sua vida e da sociedade em geral, tornando-se assim evidente o desenvolvimento desenfreado da tecnologia. A sociedade de risco tende para a unificação objetiva dos danos face às situações de ameaça global, é deste modo uma sociedade que irá obrigar a humanidade a unir-se face à situação das auto-ameaças civilizacionais. Tal como refere Amaro (2015: 33):

o que distingue o risco do mundo atual é que não é mais um risco tomado isoladamente e que apela às qualidades de bravura e coragem do indivíduo, como acontecia no passado. Trata-se

de um risco global, que afeta toda a humanidade no seu conjunto e que pode colocar em perigo toda a vida no planeta, ou seja, é um risco globalizado.

Amaro (2015) aponta, ainda, que a sociedade de risco se caracteriza pelos conceitos de globalização, individualização, revolução de sexos, precarização das relações de emprego, riscos globais como a crise ecológica e a dos mercados financeiros. O grande objetivo da sociedade de risco não é a supressão da carência, mas a supressão do risco num registo de sociedade mundial.

É sob o feitiço da razão instrumental que o Serviço Social desenvolve um certo tipo de “produção de conhecimento” empírico a partir do qual as suas práticas são crescentemente entendidas como meios técnicos e funcionais (...). Argumenta-se que o Serviço Social está a abandonar a abordagem holística para trabalhar com os clientes no sentido de se alinhar com a política dominante da gestão neoliberal do cuidado (Webb, 2006: 7, aspas do autor).

Ao relacionarmos Serviço Social e sociedade de risco ao logo da história e sobre as visões de diferentes autores depreendemos que o objeto do Serviço Social sofreu mudanças relacionadas com o contexto onde se passa a intervenção social. Assim sendo o ponto seguinte irá tratar precisamente das mutações do objeto do Serviço Social.

2. As mutações do objeto do Serviço Social

O mundo contemporâneo apresenta novos problemas sociais, pois está em profunda mutação, desde alterações climáticas ao problema da falta e contaminação da água, desde o agravar das desigualdades entre ricos e pobres, o surgimento de doenças advindas de um novo estilo de vida resultante da comida rápida chamada *fast food*, à diversidade de cancros advindos das situações de risco a que as pessoas estão sujeitas.

As novas tecnologias de consumo doméstico ou individual, como o telemóvel e a internet, aproximam as pessoas e organizações, aumentando e facilitando as comunicações. Além destas vantagens há que referenciar o acentuar das desigualdades, porque uns podem atualizar-se permanentemente com tecnologia atualizada e dispendiosa e outros não conseguem acompanhar, porque as tecnologias, ou os chamados *gadgets*, perdem validade rapidamente e a grande maioria das pessoas não têm as mesmas possibilidades de se atualizarem em termos de comunicação tecnológica (Faleiros, 2001). Outro fator que não é benéfico, em relação às novas tecnologias, é o uso inapropriado das mesmas, aquando da evasão da vida privada das pessoas que muitas vezes traz problemas graves tanto ao nível psicológico, como físico e social. Todos estes problemas advêm do crescimento descontrolado

do capitalismo tecnológico e que se tornaram observáveis por via do modelo económico-político-social, surgindo simultaneamente o empreendedorismo humano, que conquista domínios da natureza e da criação que achávamos inalcançáveis num passado recente, assistindo-se, igualmente, a um desenvolvimento da riqueza sem precedentes e a um crescimento da expectativa sobre a capacidade humana de solucionar os novos problemas emergentes (Amaro, 2015). Por esta razão a importância de abordar uma possibilidade teórico-prática para o Serviço Social num quadro de globalização e cidadania social. O objeto da intervenção do Serviço Social, numa perspetiva do paradigma da correlação de forças, constrói-se na relação sujeito/ estrutura e na relação sujeito/ instituição, em que emerge o processo de fortalecimento do sujeito ativo da intervenção social perante a fragilização dos seus vínculos, capitais ou patrimónios individuais e coletivos (Faleiros, 2003). Um outro domínio importante no Serviço social são as estratégias profissionais, ou seja, a

articulação das mediações particulares, individuais ou coletivas, exigidas pelo trabalho quotidiano, com as exigências do contexto económico, político, imaginário, ideológico é que vai permitir a construção de estratégias no tempo social, familiar e específico solicitado pelos utentes na relação com a intervenção profissional e institucional (Faleiros, 2007:31).

Ainda a este respeito pode-se afirmar que a “construção do objeto implica, assim, tanto a análise das questões mais gerais (economia, instituições, políticas) como dos micro poderes (lógicas dos atores sociais)” (Martin e Royer, 1987, *citado por* Faleiros, 2007:33).

O Serviço Social promove a comunicação entre sistemas, especialmente nas questões que focam na dificuldade de relação entre estes e promove a interligação entre sistemas e recursos, como também entre sistemas e utilizadores (Freynet, 1995, *citado por* Ferreira, 2011).

Faleiros (1997) reflete o objeto do Serviço Social num contexto de mudanças e esta reflexão deve passar pela desconstrução/ construção do objeto do Serviço Social e isso já aconteceu no passado. O objeto do Serviço Social já incidiu, por exemplo, na patologia social e já com o movimento de reconceituação, questiona-se a ideologia do consenso através da adaptação do indivíduo ou da harmonia social. A centralidade da intervenção passa da relação personalidade/ meio/ recurso para as relações sociais de classe.

Ferreira (2011) corrobora uma terminologia identificada por Faleiros, (1995, *citado por* Ferreira 2011) e por Martins (1999, *citado por* Ferreira, 2011) designada construção/ desconstrução do objeto do Serviço Social e enuncia cinco períodos de desenvolvimento do Serviço Social no domínio da construção do seu objeto de intervenção, nomeadamente o

período que vai de 1940 a 1960. Este período é identificado com a emergência do Serviço Social na Europa, e com o surgimento das primeiras Escolas de Social em Portugal. (Ferreira, 2008; Martins, 1999, *citado por* Ferreira, 2011). Branco e Fernandes (2005) traçam a trajetória do Serviço Social sob um duplo ponto de vista, o académico e o profissional, institucionalizado na altura do Estado Novo, ou seja, antiliberal, antidemocrático e anti Estado Providência, configurando-se como *modo de fazer bem o Bem*²⁰, até ao final da década de 50. Nas décadas mencionadas anteriormente, por Ferreira (2011), Branco e Fernandes (2005) a formação dos assistentes sociais era essencialmente no feminino, católica, e de cariz médico-assistencialista. O Serviço Social assume nesta fase uma dimensão preventiva, embora reconhecida, ainda, pela perspetiva assistencialista.

Na sequência da revolução industrial, caracterizada pela divisão sociotécnica do trabalho, na denominada teoria marxista, inicia-se as bases para um debate técnico-científico e mais focado no campo profissional sobre a intervenção do assistente social (Ferreira, 2011). Perante o quadro da complexidade dos problemas sociais admite-se, já nesta altura, que a intervenção social não poderia ser baseada no senso comum, sem método e sem o conhecimento de um conjunto de questões teóricas que passavam pela interdisciplinaridade e pelo reconhecimento do Serviço Social no quadro das Ciências Sociais e Humanas. Como se pode verificar, e segundo Amaro (2012), já em 1917 Mary Richmond, com o Diagnóstico Social, a prática do Serviço Social desvincula-se terminantemente das formas de intervir filantrópicas para passar a ter um carácter mais metodológico e formal, afirmando-se, assim, como profissão institucionalizada. A lógica de trabalho social sugerida por Mary Richmond está intimamente relacionada com o que se convencionou chamar de Serviço Social Clássico²¹, esta abordagem é essencialmente focada no caso e ambiciona tenções de adaptação do indivíduo ao meio e de racionalização dos recursos e dos processos de intervenção (Amaro, 2015).

Um segundo período de desenvolvimento do Serviço Social, no domínio da construção do seu objeto de intervenção enquadra-se, e segundo Ferreira (2011) de 1960 a 1980, este período apresenta-se num momento histórico com alterações na vida social e diária, nomeadamente em 1961 com a permissão de admissão de homens à formação em Serviço

²⁰ Modo itálico referenciado pelos autores Branco e Fernandes (2005)

²¹ O Serviço Social clássico pode ser situado no período que medeia entre a institucionalização da profissão (inícios do século XX) e as décadas de 60 e 70 do mesmo século (momento em que alguns movimentos de renovação ganham vigor), em que surge um pouco por toda a Europa e nos Estados Unidos um questionamento ao *establishment* não só ao nível do Serviço Social, mas também ao nível da organização social em geral (Amaro, 2015:87).

Social e igualmente marcado pelo modelo de desenvolvimento comunitário, particularmente em meio rural. Assim, o objeto de Serviço Social é reconhecido como referencial da integração “meio – personalidade”, através dos valores, assumidos pelo Serviço Social, predominantes nas relações sociais, e no processo da integração e adaptação que busca relacionar a intervenção individual com a intervenção comunitária e grupal.

O objeto do Serviço Social coloca-se, então, como a situação social problema, ou seja, “(...) o Serviço Social atua na base das inter-relações do binômio indivíduo-sociedade. [...] Como prática institucionalizada, o Serviço Social se caracteriza pela atuação junto a indivíduos com desajustamentos familiares e sociais. Tais desajustamentos muitas vezes decorrem de estruturas sociais inadequadas” (Documento de Araxá, 1965: 11).

É reconhecido, igualmente, com o debate técnico-científico através das dimensões sobre um método único de intervenção em Serviço Social denominado: diagnóstico/ tratamento / avaliação. E com a intervenção do Serviço Social marcada pelos contributos da teoria crítica desenvolvida pela Escola de Frankfurt e por uma dimensão Funcionalista, tendo por base uma perspectiva Desenvolvimentista (Ferreira, 2011). A partir dos anos 60, o Serviço Social reconcilia-se com os padrões científico-técnicos e ético-políticos internacionais e aprofunda-se, em Portugal, após o 25 de Abril de 1974, em tempo de consagração dos direitos civis e sociais (Branco e Fernandes, 2005).

Nos anos 80, e segundo Ferreira (2011), o Serviço Social apresenta-se com um novo sustentáculo como profissão e como disciplina científica na demarcação das Ciências Sociais e Humanas, decorrente no quadro da reconceitualização, que teve como objetivos produzir uma mudança no marco concetual da profissão e gerar mudanças no conteúdo ideológico da profissão, implicando ainda uma mutação no propósito da prática profissional dos assistentes sociais à procura de uma nova metodologia adequada à realidade predominante. Foi um procedimento que exigiu uma visão histórico-crítica à conceção funcionalista e de mudança social, e desta forma a rutura com a conceção assistencialista foi inevitável, passando por mudanças a nível teórico, ideológico e metodológico e um corte epistemológico com os dogmas, novas bases doutrinárias e uma renovação da conceção de sujeito (Martins, 1999; Garcia e Bracho, 2006, *citado por* Ferreira, 2011). Este movimento surgiu das teorias de modernização e dependência, que configuram uma corrente crítica. Uma parte do Serviço Social Crítico, nos anos 80, centraliza a sua intervenção nos movimentos sociais, passando a funcionar como assessor político desses movimentos (Faleiros, 1997). O objetivo não assenta na mudança do comportamento ou do meio, mas na organização e mobilização social em lutas específicas, seja por equipamentos e serviços sociais, ou por direitos sociais.

Desde sempre, homens e mulheres procuraram respostas e explicações acerca da realidade, incluindo as sociais, psicológicas e físicas. No Serviço Social clássico ou tradicional os problemas eram vistos como consequência de falhas ou fracassos ao nível do indivíduo e a intervenção assente na resolução de problemas identificados, onde a prática era sobrevalorizada em detrimento da teoria e fundamentos teóricos baseados essencialmente na prática clínica. O mundo pós-moderno é mais fluído, mais aberto a interpretações, mais tolerante à diversidade. É neste contexto que surgiram as bases para o Serviço Social Crítico²² de enfoque construtivista da teoria social, desenvolvendo-se numa prática reflexiva e de perspectiva estruturalista, onde o indivíduo é visto, não como um problema para a sociedade, mas sim o contrário (Davies, 2008; Howe, 2009 e Healy, 2001). A causa dos seus problemas não se deve às suas falhas, mas a uma consequência de políticas injustas e desigualdade na distribuição de poder, recursos e oportunidades

Se não teorizarmos, a vida social permanecerá um caldeirão de experiências desorganizadas e todos os intentos, propósitos e intervenções serão impossíveis e vãs, pois, não há nada mais prático que uma boa teoria (Davies, 2008). O Serviço Social tem uma profunda influência na forma como se pensa o agir e como se estabelecem as finalidades da profissão, porque o Serviço Social não está afastado dos grandes debates e correntes de pensamento que atravessam as Ciências Sociais, no entanto não pode ficar dependente, ou misturar-se perdendo a sua essência e especificidade (Amaro, 2008).

Desenvolver o autoconhecimento e a consciência das pessoas exige a prática do Serviço Social Crítico, na qual a linhagem/ comunicação tem um papel fundamental. No entanto, a chave mestra assenta ainda na colaboração entre assistente social e o sujeito da intervenção social (Howe, 2009). E como refere a autora Pena (2013) segundo a perspectiva teórica adotada pelos assistentes sociais, desde o período de Mary Richmond e a abordagem de Serviço Social de casos, a relação passou a ser mais ou menos valorizada pelos assistentes sociais, passando para uma abordagem centrada na pessoa ou pelas abordagens humanistas que continuavam a defender que a relação é a chave para uma boa prática, assim como os defensores da corrente psicodinâmica. No entanto, os defensores da corrente comportamentalista, embora não esquecendo a relação, punham a técnica em primeiro lugar (Howe, 2009). Nos anos 60, Biesteck (1960, *citado por* Pena, 2013) valoriza o relacionamento e iguala-o ao conhecimento, argumentando que é através do relacionamento que se mobiliza as capacidades das pessoas e os recursos da comunidade.

²² O Serviço Social crítico tem um enfoque construtivista (Howe, 2009).

Os autores Roberts, Dominelli e Payne (2009) e Gray e Welb (2009), adotam posições comuns com o Serviço Social Crítico, quando apelam aos ideais democráticos liberais progressivos e enfatizam determinados valores humanistas do Serviço Social. Para uma ação concertada o assistente social necessita possuir conhecimentos e referenciais teóricos de suporte à prática profissional, mas também de competências e valores intrínsecos à diversidade e perspectivas da sua intervenção profissional (Beckett, 2009).

Os assistentes sociais foram encorajados a desenvolver práticas críticas e reflexíveis, de modo a compreender as experiências vividas pelas pessoas utilizadoras dos serviços. A prática crítica reflexiva é aquela que adota uma perspetiva crítica sobre o que conhece e vale. O refletir sobre a prática profissional é muito importante porque “questionar-se é geralmente uma boa forma de agir como justificativo para uma prática válida, organizada e planeada” (Howe, 2009: 8). Qualquer profissional que tenha a pretensão de ajudar pessoas precisa dessa orientação.

Compreender as ligações e disparidades entre ideias que utilizamos pode evitar provocar confusões ou danos nas pessoas, sujeitos da intervenção social (Payne, 2002). Os autores Rein e White afirmam que “o movimento básico da recolha de conhecimento é providencial para contextos em transição. O conhecimento que é reunido – a utilidade ou relevância apreendidas do conhecimento – é limitado no tempo, local e sujeito” (1981:37, *citado por* Payne, 2002: 24).

A mudança da prática profissional para além de uma revisão do instrumental técnico implica, segundo Faleiros (1997: 26, parênteses do autor) “desconstruir o próprio contexto neoliberal (que para outros autores é a modernidade) para construir o objeto de intervenção nas condições técnicas, culturais e políticas que estamos vivendo (...)”. Segundo Ferreira (2011) a teoria da modernização, baseada no princípio histórico-metodológico, suporta o desenvolvimento da sociedade sustentado na corrente capitalista, esta teoria diligenciava apadrinhar o processo de evolução das sociedades subdesenvolvidas para desenvolvidas, além disso também incluía os conceitos sociais, económicas, mediação e desenvolvimento, e era sustentada no Capitalismo que defende um papel do Estado relevante na sociedade, contestando uma renovação de mentalidades. Já a teoria da dependência põe a ênfase na dimensão histórico estrutural da situação de subdesenvolvimento e procura apresentar o surgimento desta situação assim como a sua proliferação à dimensão do desenvolvimento Capitalista (Ferreira, 2011). Neste período, o Serviço Social assume uma dimensão estruturalista, identificada com a perspetiva intervencionista, porque o objeto do Serviço

Social ganha novo aprofundamento considerando a conceção do indivíduo numa dimensão bio-psico-social integral, ou seja, o Serviço Social tem a pretensão de entender, refletir e abordar a pessoa, tendo em conta as suas relações sociais, pela sua pertença à classe social e os papéis que o indivíduo tem na sociedade, portanto, uma intervenção centrada na relação personalidade/ meio /recursos²³ que passa por uma relação centrada nas relações sociais de classe e de grupos, sendo assim, o objeto do Serviço Social está relacionado com o cuidado e com o desenvolvimento teórico do Serviço Social, bem como com a sua dimensão crítica e política, conseqüentemente estas mudanças estão intimamente relacionadas com a mudança de paradigma na compreensão da sociedade, tanto da sua estruturação, como das suas mudanças (Boris Lima e Maria Angélica Gallardo, 1974, *citado por* Ferreira, 2011) procurando vincular o Serviço Social a um processo de planeamento, diagnóstico, programação, execução e avaliação.

Na década de 90, o Serviço Social desconstrói e constrói o seu objeto, com a mudança na dinâmica dos próprios movimentos que não se articulam tanto por bairros ou por problemas, centra a sua intervenção em grupos específicos, que se encontram comprometidos na luta pelos seus direitos e na luta contra as discriminações (Faleiros, 1997). Neste período o Serviço Social enquadra-se num novo contexto social e político, no panorama da zona europeia e de maior internacionalização ao nível social, económico, do emprego e cultura, e desta forma presenciámos ao começo de novas questões sociais emergentes num princípio social de multiculturalidade, particularmente, as questões relacionadas com o sexo, etnicidade, minorias, orientação sexual e não discriminação (Ferreira, 2011). Esta vinculação de lutas das chamadas minorias²⁴ a uma nova organização e prestação de serviços sociais exigirá, uma vez mais, a desconstrução e construção do objeto de intervenção. (Faleiros,1997). Desta forma o objeto do Serviço Social centra-se nas relações entre os próprios grupos da sociedade, surgindo as Instituições Particulares de Solidariedade Social e as Organizações Não Governamentais enquanto instituições de promoção e defesa dos direitos humanos, como nas relações de cooperação/ conflito do Estado com a Sociedade (Ferreira, 2011). Assim, esta alteração de paradigma social obriga a um repensar da relação entre sociedade, cultura, economia e subjetividade, comprometendo a construção de uma nova identidade individual e coletiva na defesa dos direitos humanos e na procura de autonomia e participação social (Ferreira, 2011).

²³ Neste período o Serviço Social tem por base o paradigma das inter-relações (Ferreira, 2011).

²⁴ Grupo social que se sente e se representa como discriminado e oprimido na sociedade, nas relações sociais estruturantes de classe, sexo, orientação sexual, raça e cultura (Faleiros, 1997).

Segundo Ferreira (2011) no ano 2000 o paradigma do Partenariado e a dimensão das Redes Sociais, no processo de intervenção social, ganham relevância e o Serviço Social inscreve-se num contexto económico e político de relevantes mudanças marcadas por uma conjuntura neoliberal ao nível da política económica, relacionada a políticas de privatização e terciarização com efeitos significativos na vida das pessoas, nomeadamente nas relações de trabalho e emprego e na gestão social da vida quotidiana. Estamos perante um novo desafio sobre a construção do objeto de intervenção do Serviço Social, havendo necessidade de repensarmos o objeto de intervenção do Serviço Social, ao nível do Emprego, da responsabilidade social, da família, da comunidade, e das novas políticas sociais (Ferreira, 2011).

O desenvolvimento do Serviço Social foi igualmente influenciado pelas medidas de políticas que foram introduzidas neste período, particularmente a criação da lei de bases da saúde em 1990²⁵ e em 1996 a criação do rendimento mínimo garantido²⁶, medida que veio a assegurar que todos as pessoas com um rendimento inferior ao valor da pensão social poderiam candidatar-se e beneficiar de programas de combate à pobreza e exclusão social.

O rendimento mínimo garantido era regulado pelas políticas ativas, ou seja, uma política social participada pelos agentes intervenientes quer estes sejam utilizadores quer sejam prestadores dos suportes, através de parcerias²⁷. O conceito de parceria enquadra-se na perspetiva das redes, e segundo Payne (2014: 181):

a noção de rede social fornece-nos instrumentos para explorar as ligações entre pessoas e compreender como funcionam os métodos de intervenção. Uma das ideias implícita na rede social é o conceito de suporte social, ou seja, o recurso às ligações nas redes de cada um para fortalecer a sua capacidade e resistência na gestão de problemas nas suas vidas.

Concebidas de forma geral, as redes sociais podem ser consideradas como “os sistemas particulares de relações que unem atores sociais (Fischer *et al.*, 1977 citado por Guédon, 1984: 17, *supracitado por* Guadalupe, 2010: 50).

A principal crítica do trabalho focado nas redes e nas conexões é descurar a atenção dada aos problemas e necessidades das pessoas abrangidas. Tradicionalmente o Serviço Social tem dado primazia à dimensão individual, considerada como mais humanista, no entanto, os problemas e as necessidades são consequência, em certa medida, dos

²⁵ Decreto-lei n.º 48/90, de 24 de agosto.

²⁶ Lei n.º 19-A de 1996, publicada a 29 de junho. Esta medida é atualmente denominada de rendimento social de inserção (Lei n.º 13/ 2003, de 21 de maio).

²⁷ Segundo Georis (1992), a parceria é um processo negocial entre atores com características diversas em torno de projetos comuns.

relacionamentos entre as pessoas, as instituições, as famílias e as comunidades, sendo os serviços importantes recursos na intervenção em rede, logo é importante identificar competências para trabalhar com essas redes, usá-las em consonância e equilibra-las com competências interpessoais porque muitas das competências interpessoais usadas no trabalho com pessoas são facilmente transferíveis para o trabalho com redes (Payne, 2014). As parcerias inserem-se num novo pacto social com as Instituições Particulares de Solidariedade Social responsáveis pela ação social junto de crianças, jovens, pessoas idosas e outras áreas ou campos de intervenção (Carvalho e Pinto, 2014). Esta mudança nas políticas angariou novos públicos para a profissão, tradicionalmente associada ao trabalho com grupos desfavorecidos.

Os assistentes sociais são agora confrontados com novos problemas sociais, como por exemplo, as famílias monoparentais, toxicodependentes, grupos étnicos, desempregados de longa duração, pessoas dependentes por demência ou deficiência e crianças em perigo. Surgindo, desta forma, diversos instrumentos que enquadram a intervenção técnica dos profissionais como a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 147/ 99, de Setembro²⁸), os Planos Nacionais de Ação para a Inclusão (1999 a 2010), a criação da rede social em 2000, as respostas integradas de saúde, culminando com a criação da Rede de Cuidados Continuados de Saúde (Decreto-Lei n.º 281/ 2003; Diário da República 259 SÉRIE I-B de 2003-11-08). O facto de os assistentes sociais integrarem ativamente na concretização destas medidas de políticas públicas e sociais, permitiu que estes profissionais ganhassem protagonismo nunca antes visto na profissão, integrando-se na administração central, local e Instituições Particulares de Solidariedade Social e até mesmo em empresas com fins lucrativos. Os assistentes sociais assumiram-se como os principais profissionais na concretização destas medidas de política. Independentemente do campo de atuação, os assistentes sociais desenvolvem a sua ação junto de grupos vulneráveis à pobreza e exclusão relacionada com o desenvolvimento de programas e projetos de intervenção, que promovem o *empowerment*²⁹ pessoal e social, as suas funções focam-se na conceção, planeamento, desenvolvimento e avaliação das ações, ou técnicos de ação direta das políticas sociais

²⁸ A Lei n.º 23/ 2017 de 23 de maio introduz a terceira alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo aprovada pela Lei n.º 147/ 99 de 1 de setembro.

²⁹ *Empowerment* é definido segundo Pinto (1998: 247) “como um processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sociocultural, político e económico – que permite aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania”.

existentes, como ainda podem participar na elaboração das medidas de política (Carvalho e Pinto, 2014).

Os problemas sociais só se transformam em questão social quando compreendidos e assumidos por um sector da sociedade, que de alguma forma o torna público e o transforma em questão política com implicação na sociedade civil, numa perspetiva de criação de uma realidade social em torno de uma problemática com capacidade de se inserir no debate político (Wanderley, 1997, *citado por* Ferreira, 2011). O objeto da prática profissional do assistente social não se limita aos problemas e questão social, mas e sobretudo, de uma forma holística, trabalha com os sujeitos ativos e participativos da intervenção do Serviço Social e suas potencialidades facilitadoras do seu processo de mudança.

Segundo Faleiros (...) a expressão questão social é tomada de forma muito genérica, embora seja usada para definir uma particularidade profissional. Se for entendida como sendo as contradições do processo de acumulação capitalista, seria, por sua vez, contraditório colocá-la como objeto particular de uma profissão determinada, já que se refere a relações impossíveis de serem tratadas profissionalmente, através de estratégias institucionais/ relacionais próprias do próprio desenvolvimento das práticas do Serviço Social. Se forem as manifestações dessas contradições o objeto profissional é preciso também qualificá-las para não colocar em pauta toda a heterogeneidade de situações que, segundo Netto, caracteriza, justamente, o Serviço Social (1997: 37). Definir como objeto profissional a questão social, não estabelece a especificidade profissional.

Segundo Mouro (2009) a recriação das intenções políticas na sociedade industrial, onde a lógica predominante era a de distribuição de riqueza, impeliu uma recontextualização do papel da intervenção na gestão, quer dos problemas sociais de cariz tradicional³⁰, quer dos novos problemas que apareceram com a sociedade de risco³¹. E a sociedade de Risco, segundo Beck (2001), está relacionada com o predomínio da produção dos riscos, que possuem um carácter globalizante e trazem uma nova dinâmica social e política e onde se enquadra o conceito de problema social, conceito mais abrangente e com uma perspetiva holística.

³⁰ Todos aqueles que, surgidos no tempo, fazem parte do que está vivo na memória social e continuam a estar inscritos na realidade social do presente: pobreza, habitação e saúde (Mouro, 2009).

³¹ Os que se foram legitimando enquanto tal: apesar de já existirem não eram valorizados, como o abandono escolar; se reconstituíram como tal, como a problemática da família e da tuberculose; se constituíram no presente, como o caso da sida; se vão legitimando enquanto problemas que espalham realidades do quotidiano, como a solidão, o isolamento e a igualdade; se desenham em função de uma dinâmica projetiva, como seja, a 4.º idade, lazer e o ambiente (Mouro, 2009).

Não se pode descurar a forma como os sujeitos percecionam os riscos, pois é a forma como definem o que é admissível, o que está de acordo com as suas maneiras de ser, pensar e agir, ou seja, com as suas identidades, porque os problemas sociais, objeto da intervenção social, servem de informação para serem problematizados, são produtos de processos complexos. Os riscos estão dependentes do conhecimento científico. As sociedades só evoluem tornando-se reflexivas, a consciência dos riscos tem de ser analisada com afirmações opostas ou adicionadas de racionalidade, recusando a separação entre o que os peritos e cientistas defendem e investigam com os profissionais que estão no terreno e com os cidadãos que sentem e vivem os riscos (Beck, 1992). Tendo em conta que nos riscos há sempre uma componente teórica e uma componente normativa, para definir os riscos conceitualmente é necessário mais do que afirmações sobre os perigos ou deduções e descrição de factos (Beck, 1992).

Posto isto, em relação às transformações que conduziram à sociedade de risco, já referenciadas por Amaro (2015) e segundo Beck (1999) podemos considerar uma primeira modernidade baseada nas sociedades estado-nação, em que as relações, as redes sociais e as comunidades existem dentro de um determinado espaço territorial. A segunda modernidade está relacionada com as sociedades atuais que se veem confrontadas com cinco processos inter-relacionados: 1) globalização³²; 2) individualização³³; 3) revolução de sexos; 4) precarização das relações de emprego; e 5) riscos globais como a crise ecológica e a crise dos mercados financeiros. O que traduz a mutação do objeto do Serviço Social ao longo dos tempos e de forma contextualizada.

³² Em relação à Globalização e segundo Giddens (2002:24) é “uma rede de processos complexos que operam de forma contraditória ou em oposição aberta a qual tem sido influenciada pelo progresso dos sistemas de comunicação registados a partir do final da década de 60. E segundo Waters (2002) a globalização tem sido apontada como responsável por um conjunto de mudanças geradas por fatores de ordem económica, política, tecnológica e cultural que estão na origem de: uma resignação social e cultural das desigualdades e um redimensionamento político e cultural da nova questão social. Os fundamentos da mudança produzida pela globalização estão essencialmente concentrados na relação entre organização social e territorialização, porque o processo social através do qual diminuíram os constrangimentos geoFiguras sobre os processos sociais e culturais e em que os indivíduos se consciencializarem cada vez mais dessa redução (Waters, 2002).

³³ Segundo Beck (1992) individualização traduz-se uma dimensão de emancipação dos sujeitos em relação à tradição, aos sistemas tradicionais, políticos, sociais, culturais ou económicos. A individualização está associada às condições de incerteza da contemporaneidade, à competitividade desenfreada, à imposição de uma racionalidade ultrainstrumental, fazendo emergir novas formas de exclusão social e ameaçando a própria ideia de laço social (Amaro, 2015).

Beck *et al.* (2002) afirmam que para se repensar o Serviço Social e o seu papel na atualidade é necessário ter em conta dois aspetos importantes: primeiro a desconstrução/reconstrução do objeto de intervenção do Serviço Social, tendo por base as condições técnicas, culturais e políticas da atualidade, nomeadamente o redimensionar as funções, valores, e conhecimentos científicos para cumprir os objetivos; a adoção de novos instrumentos técnico-políticos e teórico-metodológicos de modo a dar resposta aos novos desafios da contemporaneidade; e utilizar e disseminar as novas tecnologias de informação na intervenção. O segundo especto está relacionado com a eficiência das respostas sociais num contexto de mudança global, as respostas têm de ser inovadoras, eficientes e pertinentes, pelo que se deve equacionar a realização de novas atividades, a procura de soluções e desafios, tendo em conta o alargamento do campo do Serviço Social; favorecer a visibilidade de necessidades não satisfeitas e a mobilização de recursos e ter em conta que o Serviço Social tem de acompanhar a mudança de relação entre Estado e Sociedade. Um terceiro e último aspeto a considerar é a opção por uma perspetiva global e integrada, ou seja, através do aprofundar o conhecimento dos fatores geradores (do micro ao macro) da pobreza e exclusão; do adequar a ação a contextos específicos (territorialização da ação); do reforçar as redes sociais e os espaços relacionais (parceria e participação) e da ação social como contributo ao desenvolvimento local.

Apesar do Serviço Social português ter-se edificado num contexto político ditatorial e de assistência social, foi tendo oportunidade de se modernizar nas últimas décadas, incorporando-se no âmbito dos direitos humanos e sociais, mesmo assim o Serviço Social enfrenta desafios e problemas em relação ao conhecimento, ensino e da própria profissão, por forma a poder acompanhar as mutações do objeto do Serviço Social. O ponto seguinte vem referenciar os desafios da profissão do Serviço Social relacionando-os com o campo da prática profissional do assistente social e com a sociedade de risco, num mundo globalizado e contemporâneo.

3. Campo construído e relacional da prática profissional do assistente social e a relação com a sociedade de risco no mundo contemporâneo

A complexidade do campo de intervenção do Serviço Social faz parte da prática profissional do assistente social por esta razão é premente definir o termo campo à luz de diferentes perspetivas e autores. Assim sendo, Bourdieu (1982; 1989), define campo como um espaço

relativamente autónomo, um microcosmo dotado de leis próprias, mas submetido às leis sociais gerais. É o lugar de uma forma específica de capital simbólico, possuindo uma estrutura mutável que se define através da posse e distribuição do capital simbólico entre os agentes sociais constitutivos do campo e pela correlação de forças³⁴ gerada. Para Esperança (1997), o campo é percebido como um espaço delimitado por um conjunto de práticas e procedimentos que o congregam. Para Andrade (2001) são os espaços onde se processa a comunicação e as medições que permitem transitarem do pensar para fazer e do fazer para o pensar, constituindo o modo de agir do assistente social e dos sujeitos da sua intervenção social. Para a mesma autora campo é socialmente constituído e legalmente sancionado, mas é também constituinte, quer seja tomado como área científica e de investigação, quer como área de intervenção, quer ainda como domínio de organização da categoria profissional em si.

(...). O campo do Serviço Social é o lugar de uma forma específica de capital simbólico fundado sobre atos de conhecimento e reconhecimento e sobre atos de intervenção na realidade. É um universo intermediário que cria um espaço de relações segundo lógicas próprias e mediatiza os conteúdos de produção interna do campo e do contexto social envolvente. É ainda o universo no qual estão inseridos os agentes sociais e as instituições que produzem, reproduzem e difundem o Serviço Social (...) (Andrade, 2001: 217).

O campo do Serviço Social possui três vertentes estreitamente articuladas, isto é, a *área científica de investigação*, a *área de intervenção* e o *domínio de organização, defesa e afirmação da categoria profissional* (Andrade, 2001). Como *área científica de investigação*

(...) a perspetiva da intervenção vai significar que a investigação adquira um conjunto próprio, articulado, de questões, que compõem a sua problemática, as quais incluem os conteúdos teórico-metodológicos da ação, uma vez que os profissionais “fazem coisas”. A ação profissional é necessariamente tomada na complexidade intrínseca, onde as questões principais se situam na articulação das múltiplas determinações que caem sobre a sua intervenção e na diversidade de conhecimentos necessários para a sua prática (Batista, 2001: 42, aspas da autora).

O Serviço Social é a disciplina das ciências sociais e humanas, da intervenção, mas também de produção de conhecimentos. A articulação entre intervenção e investigação respeita o princípio em que a investigação em Serviço Social tem por base a realidade e os

³⁴Definimos como *paradigma de correlação de forças* a conceção da intervenção profissional como confrontação de interesses, recursos, energias, conhecimentos, inscrita no processo de hegemonia/ contra-hegemonia, de dominação/ resistência e conflito/ consenso que grupos sociais desenvolvem a partir de seus projetos societários básicos, fundados nas relações de exploração e de poder (Faleiros, 2003:44).

problemas sociais, resulta das interrogações suscitadas pela intervenção e pela reflexão da prática profissional, tem em conta os diferentes contextos de ação. Este processo é plural, respeita as diferentes modalidades e orientações estratégicas e metodológicas do investigador, na base de uma escolha fundamentada pelos pressupostos ontológicos, epistemológicos e deontológicos subjacentes a um processo de investigação. O debate sobre a investigação em Serviço Social segundo Amaro (2015) assume uma expressão pertinente enquanto relacionada com uma dinâmica de reflexão sobre a relação entre o processo de qualificação do Serviço Social e o seu modelo de afirmação disciplinar na sociedade.

Os assistentes sociais debatem-se com as mesmas questões que outros investigadores, no entanto a sua preocupação central é a prática que decorrerá do conhecimento produzido (Baptista, 2001). Existe um processo de retroalimentação onde a pesquisa alimenta-se da ação, dos problemas sociais e das questões que afligem os assistentes sociais, onde depois se elaboram pesquisas que irão responder provavelmente a estas questões e vão construindo novos conhecimentos, ou seja, o saber crítico leva ao saber fazer crítico e reflexivo (Baptista, 2001). A importância da reflexão é o da realização de uma crítica de superação dos conhecimentos já existentes tendo como propósito a sua apropriação em termos de prática, e o da elaboração de saberes que apontem novos caminhos para a reflexão teórica e ofereça novas condições para a intervenção profissional (Baptista, 2001). Assim:

o Serviço Social, assumido como profissão interventiva, o conhecimento a ser construído pela investigação tem como horizonte não apenas a compreensão e explicação do real, mas a instrumentação de um tipo determinado de ação sobre esse real. Esta ação tem sentido de uma resposta de um sujeito coletivo, ou seja, a categoria profissional, face aos desafios que lhe são postos historicamente, na divisão sociotécnica do trabalho (...) (Baptista, 2001: 42).

A intenção do saber no movimento da ação que o assistente social realiza e constrói novos conhecimentos, é democratizar e aprofundar o saber prático aumentando as possibilidades das decisões eficientes e eficazes. Ou seja, “o tríplice movimento dialético: de crítica, de construção de conhecimento “novo” e de nova síntese no plano do conhecimento e da ação num movimento que vai do particular para o universal e retorna ao particular em outro patamar, desenhando um movimento em espiral na relação ação/conhecimento/ação” (Baptista, 2001: 47, aspas do autor).

O campo da intervenção profissional é um processo complexo, ocorrido num espaço social demarcado, que estabelece relações estruturais com outros espaços de diferentes amplitudes, e essa ação ocorre necessariamente em diferentes domínios, seja, o de formulação

de políticas, ao nível das estruturas sociais construídas, onde são exercidas com maior visibilidade as relações e forças e os conflitos de interesses, ou seja o das relações institucionais, na qual são encaminhadas as decisões relacionadas aos rumos da ação profissional, tanto ao nível dos micro acontecimentos, das relações face-a-face, ou na interlocução própria da sua intervenção profissional direta. São nesses domínios que se vão dar as experiências de novas maneiras de ação, de agir profissionalmente, as quais devem ser acompanhadas por uma análise crítica capaz de questionar o conhecimento instituído, interrogando-o sistematicamente pela prática direta e pela prática teórica (Baptista, 2001), ou seja, numa perspetiva analítica, crítica e reflexiva. O Serviço Social é uma profissão investigativa e interventiva, logo as análises dos estudos e pesquisas têm de ser realizadas a partir de situações concretas, do dia-a-dia e terem proveito social, pois o conhecimento não deverá ser realizado apenas com a finalidade descritiva e contemplativa. Os estudos e pesquisas deverão ter utilidade social, logo, é fundamental, possuírem clareza do projeto ético-político construído coletivamente pelos profissionais, o domínio teórico-metodológico e técnico-operativo, baseados nos conhecimentos, habilidades, atribuições, competências e compromissos necessários à realização dos processos de trabalho, em qualquer espaço ou âmbito de atuação onde o assistente social o realize (Fraga, 2010). O exercício profissional do assistente social exige uma atitude investigativa constante para que não se torne meramente pragmática, sem intencionalidade e clareza de finalidade.

Em relação ao domínio da *organização, defesa e afirmação da categoria profissional*, é crucial perceber o seu processo de institucionalização que se preocupou em dar um caráter técnico prática ao exercício social já existente, organizando e racionalizando às atividades de ajuda ao próximo. Segundo Mouro (2009) do ponto de vista académico, a necessidade profissional do Serviço Social em afirmar-se no campo da intervenção social através da reconstrução da sua especificidade profissional e da renovação das suas competências na área da intervenção profissional, advém “do reforço do seu papel de interface entre a lógica institucional que representa os propósitos políticos de transformação e a procura social de bens e serviços por parte de quem pretende auferir dos mesmos” (Mouro, 2009: 422), razão pela qual indiretamente, irá permitir a organização de vetores com aptidão para avançar com uma política de aproximação, quer no contexto do exercício profissional da mediação, do acompanhamento e do encaminhamento social, quer ao nível do plano de estruturação e desenvolvimento de projetos de intervenção territorial ou comunitária que vão possibilitar a validação da política de direitos e deveres que diretamente pode permitir com que o prática

profissional dos assistentes sociais se realce dos restantes profissionais e se edifique no objetivo principal da autoidentidade de seu quotidiano profissional (Mouro, 2009). Segundo a autora Amaro (2012) o Serviço Social contemporâneo e ocidental remete para a verificação de um campo profissional e académico caracterizado por dois tipos de problema que o parecem atrofiar, por um lado, e apesar de ser uma profissão antiga que se vê plenamente instituída e reconhecida com a consolidação dos estados de proteção social, parece ser um campo que ainda procura a sua identidade, não estando firme do seu lugar no domínio das Ciências Sociais, por outro lado, a profissão nos seus modos de agir, nos pilares que a sustentam e nas razões que lhe dão fundamento apresenta-se profundamente revolucionada e abalada pelas mutações na contemporaneidade.

Os assistentes sociais exercem a sua atividade profissional em organizações que são palco das relações que se estabelecem, numa luta de interesses e forças, “de acordo com a natureza da prática profissional a construção do campo das práticas do Serviço Social desenvolve-se no contexto institucional numa correlação de forças entre o exercício profissional, as perceções do real, a representação social e manifestação de interesses tanto dos utentes como das organizações” (Ferreira, 2011: 192). É que o assistente social que age simultaneamente num mundo de sujeitos e de sistemas, portanto age sujeito a contingências. Por isso os seus recursos de atuação não podem limitar-se ao manuseio de fórmulas prontas e acabadas, antes têm de inscrever-se numa procura constante e sempre diferente de adequação ao real, perseguido assim a propriedade da pertinência (Andrade, 2001). Esta ideia é corroborada por Iamamoto (1996: 9) quando afirma que:

“as profundas transformações que atravessam o mundo contemporâneo estão a exigir um repensar do Serviço Social, à medida que vêm alterando o mercado e as condições do trabalho profissional, redimensionando as funções tradicionalmente atribuídas ao assistente social, qualificações necessárias ao exercício profissional” (Iamamoto, 1996: 9).

Os contextos societários são mutáveis e organizam-se tendencialmente em função de projetos institucionais que tendem a responder a objetivos de coesão e de inclusão social, de salvaguarda de interesses dominantes e de legitimação do poder constituído (Andrade, 2001). Existem novos campos de trabalho para o Serviço Social, a partir do momento em que surgem novos problemas sociais na sociedade (Amaro, 2015). As diretrizes dos projetos institucionais são ditadas pela correlação de forças entre o Estado, a sociedade e o mercado e inscrevem-se em projetos societários mais amplos que simultaneamente suportam e são suportados por uma matriz estrutural e por determinada conjuntura sócio--histórica (Andrade, 2001).

Já na sociedade de risco, os vínculos das estratégias de intervenção deslocaram-se do centro político para o campo do conhecimento, tendo como referências: o seu capital patrimonial, a reconstrução das formas de regulação social, a reinvenção dos mecanismos de controlo, a afirmação de novos modelos de ética social, a recategorização do conceito de exclusão, a metamorfose das políticas de intervenção, a recriação cultural da lógica social em que se sustentou a noção de problema social (Mouro, 2009:79).

Para Andrade (2001) as organizações institucionais onde trabalham assistentes sociais são espaços de confronto entre agentes sociais que prosseguem interesses próprios e muitas vezes divergentes. São espaços de controlo, de constrangimento, mas são igualmente espaços de possibilidade de ação, ou seja, o assistente social ocupa, uma posição estratégica no campo institucional/ organizacional. Por um conjunto de propriedades inerentes à posição ocupada por este profissional no campo considerado e que podem ser agrupados em três itens:

1.º) A existência de uma relação matricial caracterizadora do campo que estamos a analisar/ reconstruir. Essa relação é produzida por dois tipos de agentes sociais, elementos essenciais constitutivos do campo, protagonistas do enredo: os assistentes sociais e os destinatários da sua intervenção. É no espaço de aproximação construído por essa relação matricial que se opera a transmutação daquilo que pertence à esfera íntima/ privada e que configura situações sociais particulares, para uma esfera institucional pública. Essa passagem/ interconexão implicará a mobilização de outros e diversos elementos constitutivos do campo (decisores, outros técnicos, outros profissionais) que, supostamente, responderão a aspetos que também condicionarão essa operação de transmutação. Concebendo o campo de intervenção do assistente social como um espaço relacional, na medida em que se estrutura e corporifica através da comunicação e da participação dos elementos que compõem o campo, diremos que um dos aspetos essenciais que interessa perceber é a rede de relações que se estabelece entre os diferentes protagonistas que integram esses campos de intervenção. Para isso tem que procurar saber-se, no concreto, quem são esses protagonistas ou atores envolvidos (elementos internos constitutivos do campo), que posições ocupam no campo, que propriedades são inerentes a essas posições, que tipo de relações estabelecem, que poderes lhes são as suas identidades e representações.

2.º) O facto de fazer parte dos saberes dos assistentes sociais, como característica particular do seu *modus operandi*, o entendimento do que está em jogo e a perceção da tangencialidade dos diferentes espaços em presença, assim como dos interesses dos diferentes grupos que os habitam. Isto é, têm conhecimento dos contornos e da complexidade das situações que se apresentam/ confrontam e das correlações de forças ao longo dos processos

de intervenção. Têm conhecimento das leis sociais e das normas jurídicas, das regras e projetos institucionais, dos modos e projetos de vida dos destinatários da intervenção social e das cumplicidades e interesses dos atores em presença. No agir do assistente social aparecem como elementos essenciais o descodificar, as tendências homogeneizadoras das instituições, as racionalidades e inteligibilidades dos decisores institucionais/ organizacionais e de outros profissionais, e as racionalidades e inteligibilidades dos destinatários da intervenção social. Ou seja, o assistente social trabalha simultaneamente em vários registos, o que adensa a complexidade do agir. O agir do assistente social obriga efetivamente ao cruzamento de um conjunto de conhecimentos e de informações, obriga à articulação de uma multiplicidade de fatores que intervêm na configuração dos fenómenos sociais e na figuração das situações objeto de intervenção, sempre heterogéneos e refletoras de conjunturas histórico-sociais macroscópicas. O assistente social, pelo seu próprio fazer profissional, detém um conjunto de informações e saberes que lhe conferem poderes dentro da organização.

3.^a) E o facto de em virtude da respetiva posição institucional e do saber específico que lhe é socialmente reconhecido, a organização empregadora investe o assistente social de determinados poderes, necessários ao desempenho das funções estabelecidas pelas políticas sociais e organizacionais. Por sua vez, os destinatários da intervenção social legitimam os poderes necessários ao desempenho das funções estabelecidas pelas políticas sociais institucionais, mas para além disso investem o assistente social dos poderes necessários à alteração do instituído. Neste caso a delegação de poderes inclui a capacidade constituinte. Essa capacidade constituinte é tornada possível, porque se apoiada no referencial teórico-metodológico, ético e político profissional, e na vinculação do assistente social a projetos dos destinatários das suas ações. Projetos esses que emergem no contexto societário onde também se situam os projetos institucionais. Essa dupla atribuição de poderes ao assistente social é simultaneamente conferente de autonomia e de possibilidades, mas também de restrições e constrangimentos. Estes aspetos interdependentes entre si variam entre outros fatores, com a apropriação que fizer da “ordem simbólica das normas”, “o espaço dos possíveis” (Andrade, 2001, aspas da autora). Porém, é preciso que se diga, que as possibilidades e os constrangimentos que se exercem sobre o agir, variam também com o controle democrático exercido por agentes societários exteriores quer ao campo do Serviço Social, quer ao campo da instituição em si. Ou seja, o campo da instituição no qual se inscreve o campo de intervenção do Serviço Social, inscreve-se por sua vez num contexto societário onde se encontram, quer os grupos populacionais potencialmente utilizadores da instituição, quer os

grupos sociais dominantes (forças políticas e lobbies económicos, por exemplo) que pedirão contas aos mandantes dessa instituição, quer outros grupos sociais, outras forças e movimentos sociais, que eventualmente representam interesses contrários aos dos grupos anteriores (Andrade, 2001). Este será então o contexto envolvente alargado do campo de intervenção do Serviço Social, cujas interferências no campo institucional são reais tanto no domínio dos conflitos de poderes e de saberes, como nos níveis de autonomia dos assistentes sociais e dos outros agentes constitutivos do campo do Serviço Social.

Podemos então dizer, em síntese, que a autonomia do assistente social tem como ponto de ancoragem o corpo de conhecimentos do Serviço Social e como arena privilegiada o complexo de lutas mutantes, ligadas aos diversos interesses sociais em jogo, em determinados contextos e conjunturas. A dinâmica propulsora instituinte pode ser aí buscada. Nessa busca, o assistente social tem como aliado preferencial o sujeito singular/ coletivo que, utilizando os serviços da instituição, se torna destinatário da sua intervenção (Andrade, 2001).

Como área de intervenção socialmente organizada e institucionalizada, o Serviço Social pertence ao mundo dos sistemas sociais, sendo que o exercício profissional se inscreve predominantemente em organizações sociais públicas. No entanto, a intervenção do Serviço Social poderá acontecer em diferentes campos, nomeadamente, na segurança social, saúde, poder local, justiça, habitação, emprego, ambiente, escolas, mas também em serviços e equipamentos sociais em organizações não-governamentais com ou sem fins lucrativos e em empresas. Estes diferentes campos no qual assenta o contexto de intervenção do Serviço Social inscrevem-se, por sua vez, num contexto societário onde se encontram grupos populacionais potencialmente utilizadores dos serviços da organização e grupos sociais dominantes. A variedade dos campos de intervenção dos assistentes sociais não permite a constituição de um corpo de conhecimentos sistemáticos e coerente, é necessário identificar que esta diversidade e dispersão, de campos de atuação leva a dificuldades em delimitar o que é específico da área do Serviço Social e qual é a tipicidade dos seus desempenhos e campos de atuação, quer em relação à identidade profissional, quer à delimitação da jurisdição profissional (Amaro, 2012).

A prática profissional do assistente social é também relacional pois independentemente da abordagem teórica, depende do conhecimento base do assistente social, da personalidade da pessoa utilizadora dos serviços, mas o centro da prática é a relação. O assistente social tem de ser empático, comprometer-se e compreender a pessoa, porque esta “necessita de sentir-se compreendida, tem de haver uma procura de sentido, e com ele vem o

controlo, a recuperação da esperança, a construção da resiliência e a capacidade para lidar com a situação” (Howe, 2009: 195). Embora todas as teorias de Serviço Social reconheçam a importância da relação, alguns assistentes sociais admitem que a relação é o elemento essencial. Para uns a relação é o meio através do qual a mudança acontece, para outros não há necessidade de olhar para além da relação para compreender o que provoca a mudança sendo a qualidade da relação e não qualquer técnica específica que determina a satisfação e a eficácia na intervenção (Howe, 2009).

Para Payne (2002) o Serviço Social é construído socialmente através de interações com os utilizadores dos serviços, através da sua formação académica inserida numa rede de outras formações afins e através das forças sociais que definem pelo seu contexto organizacional, institucional e social. A definição do que é um assistente social está relacionada com a relação que este tem com os utilizadores dos serviços sociais, as expectativas de quem com ele trabalha, chefias, colegas, outros técnicos e parcerias, e com as mudanças ao nível de perceção das necessidades e das políticas públicas e sociais que lhes dão resposta (Pena, 2012: 32). A influência da organização no desempenho profissional fora já analisada por Weissaupt (1988, *citado por* Pena, 2012: 32) distinguindo o assistente social que assume os objetivos institucionais como objetivos da prática profissional de outros que questionam aqueles objetivos, considerando-os incompatíveis e colocando-se em conflito com a entidade, sendo estas atitudes amplamente condicionadas pela condição do assistente social na organização, como agente privilegiado ou subordinado. Assim, Weissaupt (1988) destaca três estratégias ideológicas, nomeadamente o ocultamento da prática efetiva quando se escuda no discurso teórico ou metodológico do Serviço Social, a desinstitucionalização do Serviço Social enquanto instituição específica, quando se escuda no discurso da entidade na qual atua, assumindo os objetivos da organização como seus e a articulação dos objetivos profissionais com os objetivos institucionais, ou seja, da integração ao conflito ou situações que impliquem o compromisso.

O trabalho do assistente social fica condicionado ainda mais pelas economias contemporâneas, que segundo Amaro (2015) caracterizam-se por conseguirem atingir crescentes níveis de eficiência e eficácia produtiva e de acumulação de riqueza de forma independente dos níveis de bem-estar das pessoas. A competitividade económica não significa desenvolvimento social e qualidade de vida para todas as pessoas, pois, e segundo a mesma autora, nas sociedades contemporâneas e globalizadas podemos verificar uma forte competitividade económica em países que possuem fenómenos crescentes de pobreza e

exclusão social (Amaro, 2015). As novas formas de exclusão social tornaram-se mais específicas numa sociedade fragmentada, de retrocesso dos sistemas de proteção social e em que a tendência é a de se considerar que as condições de êxito ou falta dele na vida das pessoas dependem delas próprias. A estes fatores juntam-se a situação de se continuar a considerar o trabalho como principal meio de integração social, quando se verifica uma crescente desregulação desta esfera no sentido da fragmentação, da precariedade, da instabilidade e da repulsão de franjas cada vez mais significativas da população (Amaro, 2015). Nem todas as pessoas estão capacitadas para a integração no mercado de trabalho existente, ou na sociedade, toda uma estrutura de base necessita de uma nova adaptação às condições e necessidades das pessoas.

O assistente social através de sua competência crítica, pensamento reflexivo, responsabilidade ética, capital de conhecimentos e competência vê impactes ao nível da sua eficiência e eficácia, nomeadamente na responsabilidade social das organizações e resposta profissional competente e de qualidade aos desafios da sociedade contemporânea marcada por uma globalização social e sociedade de risco.

CAPÍTULO III – Prática e teoria em serviço social: uma construção social

1. Relação entre prática e teoria em Serviço Social: conhecimentos, competências e valores

O Serviço Social é uma área do saber que intervém na transformação de uma dada realidade social e cujo reconhecimento pela comunidade científica se está a construir procurando a sua autonomia epistemológica e metodológica. Esta construção teórica³⁵ carece de autorreconhecimento e do esclarecimento constante dos esquemas de pensamento e ação, sob a forma de saberes processuais, procedimentos do Serviço Social, a partir da própria ação, que indiquem a capacidade de articulação fomentada entre os saberes teóricos e a prática, onde a teoria orienta e guia a prática e esta por sua vez alimenta a teoria (Carvalho e Pinto, 2014: 67).

O alicerce do Serviço Social como atividade profissional nas sociedades contemporâneas surge relacionado com o surgimento da ciência social, das formas científicas de analisar as sociedades, bem como ao facto das condições sociais transformarem-se a partir de modelos e teorias científicas. A plataforma da prática do Serviço Social prossegue um ideal de progresso da humanidade, de justiça social, de democracia, de igualdade e de autodeterminação e fortalece-se como uma atividade prática, de base científica e de sentido humanista (Amaro, 2015: 53).

Os assistentes sociais trabalham num mundo complexo, lidam com pessoas e problemas sociais e atuam em ambientes repletos de injustiças, desigualdades económicas e falta de equidade na distribuição de oportunidades. Estes profissionais necessitam de possuir orientações, estabelecer prioridades e encontrar o sentido da realidade social. Para que haja, de facto, uma atuação sensível, inteligente e organizada é necessário proceder de acordo com as teorias sociais: “Prática sem teoria é como velejar num mar desconhecido” (Howe, 2009: 20). Segundo Howe (2009:20) a teoria do Serviço Social define-se como sendo um conjunto de ideias e princípios orientadores da prática. “Se percebermos a prática é meio caminho andado para sabermos como agir” (Beckeh, 2006: 23, *citado por* Howe, 2009: 20). A teoria fornece ideias organizadas e orienta a prática.

³⁵ Pinto (1999, *citado por* Carvalho e Pinto, 2014) defende que o Serviço Social tem competências para interrogar o conhecimento teórico, porque se este não for investido na ação, fica condicionado ao formalismo, deixa de ser indagado pelo real.

Oxford Dictionary define o conhecimento como factos, informações e habilidades adquiridas através da experiência ou educação (Pearsall e Hanks, 2003: 967, *citado por* Trevithick, 2008:1213). Pearsall e Hanks (2003: 1829, *citado por* Trevithick, 2008:1213) consideram a compreensão teórica e prática das situações e da teoria como uma suposição ou um sistema de ideias que pretendem explicar alguma coisa (Trevithick, 2008:1213). A noção de “teoria como explicação” coloca as teorias e a teorização num fim de um espectro como algo acessível, ou seja, algo que todos nós fazemos (Trevithick, 2008:1213, *aspas da autora*). Isto é algumas vezes referido como explicações *bottom-up*, sabedoria leiga (Sheppard e Ryan, 2003, *citado por* Trevithick, 2008:1213, *itálico da autora*) e noções de senso comum (Inglaterra, 1986: 33, *citado por* Trevithick, 2008:1213). Na outra extremidade do espectro encontram-se aproximações *top-down*, que são teorias classificadas nos termos das teorias grandes ou medianas (Trevithick, 2008:1213, *itálico da autora*). As *Grandes Teorias* (Mills, 1959, *citado por* Trevithick, 2008: 1213, *aspas da autora*) baseiam-se em conceituações abstratas, como teorias científicas e pesquisas que pretendem explicar mais ou menos tudo na sociedade, como o marxismo, o feminismo e as ideologias religiosas, enquanto reivindicações menores são feitas sob o título de teorias de *middlerange* (Merton, 1963, *citado por* Trevithick, 2008:1213, *itálico da autora*), que tentam explicar apenas uma gama limitada de fenómenos ou incidentes, como o impacte da opressão e as desigualdades sociais (Trevithick, 2008:1213).

Essas definições apresentam uma ligação clara entre o desejo de *explicar* (teoria) e o desejo de *entender* (conhecimento) o que está a acontecer e porquê (Trevithick, 2008: 1213, *aspas da autora*). A referida autora sugere que a aquisição de conhecimento é um empreendimento muito mais aprofundado do que a teorização porque o conhecimento envolve a recolha, análise e sintetização de diferentes teorias (explicações) para chegar a algum tipo de entendimento, hipótese ou tentativa de julgamento. O conhecimento é mais aprofundado que a teoria, porque o conhecimento envolve a análise e sistematização de teorias (explicações) para se chegar a algum tipo de entendimento. Porém, em alguns contextos, a ênfase no entendimento – *ou saber sobre algo* – pode significar que a habilidade de colocar esse conhecimento em ação – *saber como* – pode ser facilmente ignorada como uma área-chave do conhecimento e ofuscada por formas mais científicas e abstratas (Trevithick, 2008:1214, *itálico da autora*). No entanto, no Serviço Social, o conhecimento precisa incorporar “o conhecimento prático e teórico” (Polanyi, 1967:7, *citado por* Trevithick, 2008:1213, *aspas da autora*) – *conhecer e saber como*. Isso enfatiza a importância de “uma

teoria de ação” (Eraut, 1994: 29, *citado por* Trevithick, 2008:1214, aspas da autora). “O conhecimento em Serviço Social necessita de ser validado pelos agentes sociais relevantes - os cidadãos, a sociedade, as organizações e o Estado - e pelos assistentes sociais” (Carvalho e Pinto, 2014).

Segundo Carvalho e Pinto (2004: 215) o Serviço Social deve assentar num sólido corpo teórico que permita aos assistentes sociais terem uma análise e atuação consistentes, quer em relação aos seus procedimentos, quer aos resultados e impactes conseguidos. O Serviço Social, como área que requer uma abordagem multidisciplinar, compõe um corpo teórico-metodológico próprio, que pretende orientar a análise das situações com que se depara, com base na delimitação de conceitos teóricos enquadradores das mesmas, na definição de estratégias de diagnóstico, planeamento, ação e avaliação e na disseminação de boas práticas da profissão (Carvalho e Pinto, 2004: 215).

A autora Trevithick (2008: 1218) categoriza o conhecimento teórico, ou a teoria, em três áreas que se relacionam, nomeadamente as teorias que elucidam nossa compreensão de pessoas, situações e eventos, as teorias que analisem o papel, tarefa e finalidade do Serviço Social e teorias que se relacionam com a prática direta, tais como abordagens práticas e perspectivas, como se pode verificar na Figura 3.1

Figura 3.1 – Categorização das diferentes teorias que influenciam o Serviço Social



Fonte: Conhecimento Teórico (teoria), Trevithick (2008) (traduzido de inglês para português)

No que respeita às *teorias que elucidam a nossa compreensão de pessoas, situações e eventos*, a autora Trevithick (2008, aspas da autora) denomina de teorias “emprestadas” as que, principalmente, são extraídas de outras disciplinas. É particularmente crucial se utilizarmos misturas de práticas, de ideias e de diferentes fontes, em vez de uma teoria que contemple o conjunto para toda a nossa prática. No entanto, um dos problemas com uma ampla gama de teorias abstratas de diversas fontes é que elas podem ser difíceis de organizar num quadro coerente e difíceis de relacionar na prática, pressupostos que nem sempre assentam facilmente numa base de valor para o Serviço Social (Trevithick, 2008). No entanto, “o Serviço Social explora todas estas vertentes do conhecimento baseado numa prática de evidência, pesquisa científica, testes práticos e resultados. Cada teoria de aproximação refere uma ideia interessante acerca da natureza humana e vida social” (Howe, 2009: 12).

Em relação às *teorias que analisam o papel, tarefa e finalidade do Serviço Social* a mudança ideológica que tem ocorrido nos últimos anos, colocam em causa a relação e o tempo para o serviço direto e resultaram na fragmentação dos serviços e no desvio do financiamento para as prioridades gerenciais e burocráticas, como a monitorização (Trevithick, 2008). As ciências sociais e humanas têm que lidar tanto com as experiências subjetivas como com a realidade objetiva, ou seja, aquilo que as pessoas pensam, sentem, acreditam, dizem e fazem. A comunicação e o relacionamento são parte integrante e muito importante no desenvolvimento do Serviço Social, concedendo, por isso, uma especial atenção à linguagem que pelas suas especificidades de propensas interpretações poderá acarretar diversas consequências. As abordagens críticas e reflexivas reconhecem que a linguagem cuida e é cuidada pela relação e empatia (Howe, 2009).

Em relação às *Teorias que se relacionam com a prática direta, tais como abordagens práticas e perspectivas*, a autora Trevithick (2008: 1220, aspas da autora) usa o termo “teoria da prática” para descrever um corpo coerente de teorias e uma linguagem conceitual que tenta explicar e intervir para mudar certos aspetos do comportamento ou de um determinado curso de eventos. Essas teorias são “frequentemente usadas ecleticamente e em combinação” (Payne, 2000: 332-3, citado por Trevithick, 2008: 1220) e argumenta-se, “exceto por um número limitado de problemas, que nenhuma teoria comprovou ser mais eficaz e outras ineficazes na resolução de certos problemas” (Hepworth *et al.*, 2002: 17, citado por Trevithick, 2008), no entanto, o facto é que as pessoas valorizam muito as qualidades humanas dos assistentes sociais (Sheppard, 1997, citado por Trevithick, 2008). Em relação às perspectivas são frequentemente empregadas ao lado das teorias práticas da prática, descrevem

uma “visão do mundo” parcial (Pyne, 1997: 290, *citado por* Trevithick, 2008, aspas da autora) e podem envolver uma característica particular, como os pressupostos racistas, de gênero ou de classes evidentes numa situação particular, à custa de subestimar temporariamente outros, mas as perspectivas são importantes porque muitas vezes agregam uma compreensão sociológica, contextual ou política de eventos ou comportamentos e às vezes descritas em valores do Serviço Social (Trevithick, 2008). Pode ser difícil diferenciar entre teoria prática e uma perspectiva, depende como esses termos são conceituados e usados em contexto particular, (Trevithick, 2008) o importante é envolver as pessoas no seu processo de mudança.

Amaro (2008) e Ferreira (2011) distinguem três níveis de teoria no Serviço Social: as teorias tomadas de “empréstimo” das Ciências Sociais ideia corroborada por Trevithick (2007); as teorias sobre os sistemas de bem-estar, e as teorias desenvolvidas pelos que trabalham em Serviço Social e campos afins. Os dois primeiros níveis constituem um referencial teórico para o Serviço Social e no último nível reside a especificidade do conhecimento sobre o Serviço Social (Amaro, 2008).

A relação entre a teoria e a prática, para uma intervenção profissional do assistente social de qualidade, leva-nos a ir mais além, ou seja, e segundo a autora Trevithick (2008) ao *conhecimento fatural*, que significa que as teorias desenvolvidas no passado precisam ser atualizadas pela pesquisa e novos desenvolvimentos no campo e, neste contexto, deverão ser descritas em termos de conhecimento fatural. Tal como o conhecimento teórico, o conhecimento fatural cobre uma vasta área e é difícil de ordenar da forma como são relevantes para o Serviço Social. Os elementos que integram o conhecimento fatural são: a) leis e legislação; b) política social; c) política, procedimentos e sistemas da organização/ instituição; d) informações relativas a grupos específicos de pessoas; e e) informações relacionadas com problemas pessoais e sociais específicos. Estes cinco elementos têm características distintas, mas também se sobrepõem de forma importante e relacionam-se com o conhecimento teórico (Trevithick, 2008).

A investigação poderá ser um exemplo de conhecimento fatural, pois “a investigação, a teoria e a prática estão estreitamente ligadas. A investigação depende da teoria pelo facto de que esta dá um significado aos conceitos utilizados numa situação de investigação. A teoria emana da prática e, uma vez validada pela investigação, ela retorna à prática e orienta-a” (Fortin, 1999: 23), aprofundando, desta forma, a complexidade da prática profissional dos assistentes sociais na contemporaneidade, na sociedade de risco, com as novas tecnologias e

exigências de resolução rápida dos problemas sociais novos e antigos, com características diferentes.

O modelo de intervenção em Serviço Social vem responder à articulação entre teoria e prática, porque embora cada uma siga uma lógica diversa, de compreensão e transformação da realidade, cabe ao modelo de intervenção a mediação entre elas “pois por meio do modelo a teoria refere-se à realidade” (Viscarret, 2007: 64). Segundo Hill (1979, *citado por* Caparrós, 1998), as variáveis a considerar para a escolha de um modelo são o tipo de fenómeno a que o modelo se dirige, o conteúdo conceptual que serve de base ao modelo, a natureza e o tipo de intervenção preconizada pelo modelo, o contexto institucional onde se vai desenvolver a aplicação do modelo e os meios/ recursos por este disponibilizados, valores e ética subjacentes ao modelo. Um modelo adequado é aquele que, com a máxima simplificada, apresenta características da realidade indispensáveis ao fim para que foi concebido (Payne, 2002). Assim, não existe um modelo melhor que o outro, mas sim modelos que melhor se ajustam a determinados fins.

A epistemologia em Serviço Social exige um movimento que tem por objetivo o de pensar para o fazer, esse processo e comunicação, essa passagem da ideação para a ação, essa objetivação da subjetivação é o que se denomina de mediação (Andrade, 2001, *citado por* Ferreira 2010). A finalidade de um modelo é ser operacional, se ajustar e aplicar com eficácia à realidade. Payne (2002) diz, ainda, que os modelos “descrevem de uma forma geral o que acontece durante a prática, aplicando-se a um vasto leque de situações de uma forma estruturada, de modo a extrair certos princípios e padrões de atividade que dão consistência à prática” (2002: 78). Para Robertis (1986), um modelo é uma construção que serve de exemplo, de representação, e de reprodução e imitação. Em Serviço Social um modelo serve de inspiração, de exemplo, e é observado como algo constantemente a melhorar “uma vez que a nossa visão de construção social valoriza a diversidade da experiência humana com a qual os assistentes sociais lidam, a variedade de processos de intervenção social e a confusão de ideias que eles podem utilizar na orientação do seu trabalho podem pressionar muitos profissionais a trabalhar ecleticamente” (Payne, 2002: 81). Determinados modelos utilizados pelos assistentes sociais não oferecem uma solução completa para todas as situações. Assim, o assistente social, por vezes, terá de fazer escolhas de modelos, consoante o caso ou a situação.

Os modelos de intervenção registaram uma importante evolução, ligada, naturalmente, a elementos de natureza teórica, ideológica e funcional do Serviço Social. A generalidade dos autores identifica como principais modelos de intervenção social, correspondentes a outras

tantas influências teóricas, ideológicas e epistemológicas, o Modelo Centrado na Resolução do Problema, Centrado na Tarefa, de Modificação de conduta, Funcional, Psicossocial, Sistémico de Intervenção em Crise (Restrepo, 2006). Estes modelos são atuações que “inspirados em determinadas escolas ou correntes de pensamento marcam tendências, orientam formas específicas de atuação e definem ênfases, princípios e técnicas” (Restrepo, 2006: 74). Payne (1998, *citado por* Pena, 2012) aborda os modelos do Serviço Social ao longo da história, e Restrepo (2006, *citado por* Pena, 2012) tipifica em tradicionais, críticos, contemporâneos e de convergência. Os *modelos tradicionais* caracterizam-se por um conjunto de propostas de ação de natureza psicologizante, psicodinâmico e comportamentalista e enfatizam da ação social na modificação dos comportamentos individuais, na perspectiva de que estes têm origem nas disfunções pessoais ou familiares, nomeadamente o Serviço Social de caso e intervenção em crise. Os *modelos de natureza crítica e radical* propõem a mudança social e apostam na participação comunitária e coletiva situando a atuação profissional relevante, bem como a transformação social e a luta contra a opressão, estes modelos estão sustentados em teorias de base marxista e estruturalista e defendem a capacitação e a consciencialização. Os *modelos contemporâneos* surgem como alternativas de intervenção atuais, com preocupação pelas interações das pessoas com o meio social numa perspectiva abrangente e estão inspirados na teoria geral dos sistemas e num conjunto de teorias sociológicas e filosóficas como o interacionismo simbólico, fenomenologia, a teoria da ação comunicativa, o construtivismo, a hermenêutica e a cibernética de segunda ordem centrando a atenção na subjetividade como constitutiva do social, nos processos de comunicação que mediatizados pela linguagem configuram a ação social intencionalizada e na interação e percepção como componentes das relações sociais e humanas. São teorias dinâmicas, abertas, flexíveis e como tal estão em constante processo de desconstrução e construção, estabelecendo um equilíbrio entre a dimensão individual e coletiva, nomeadamente os modelos sistémicos, ecológicos, comunicacionais e construtivistas. Nos *modelos de convergência*, ainda que não estejam consolidados como modelos profissionais, indicam uma orientação que se fundamenta na diversidade e respeito pelas diferenças. A concertação, o diálogo e o trabalho em conjunto constituem elos estruturantes das suas propostas de ação e fundamentam-se no conhecimento holístico e integrador das disciplinas e processos socioculturais, o colaboracionismo, o trabalho em rede e o direito à informação (Restrepo, 2003, *citado por* Pena, 2012).

Autores como Zastrow (2007) e Hepworth *et al.* (2010) defendem que o conhecimento na prática do Serviço Social decorre, não apenas das variáveis testadas empiricamente, mas também da experiência profissional. Esta ideia é corroborada por Phillips (1957) e Henry (1992) quando afirmam que a competência e capacidades são o “conhecimento em ação” (*citado por* Lee 2001, *aspas do autor*) decorrentes da experiência profissional do assistente social. A competência essencial no começo da relação, e de acordo com Lee (2001), é averiguar o tipo de ajuda requerida pelo sujeito da intervenção social e clarificar a oferta dos serviços, de modo às pessoas poderem determinar se estão no serviço certo e assim diminuir a ansiedade e a ambivalência. Segundo Lee (2001) alguns autores, nomeadamente, Shwartz (1994); Henry (1992); Germain e Gitterman (1995) defendem que o assistente social e o sujeito da sua intervenção devem sempre negociar em conjunto toda a ajuda necessária, dado o assistente social dispor ainda de dois tipos de competências, ou seja, as internas e as externas, sempre dependente dos objetivos que se pretendem atingir.

Para intervencionar a resolução de problemas o assistente social terá de recorrer ao treino de competências necessárias para alcançar as soluções através: a) da *consciencialização*, que é um processo de desenvolvimento de uma maior consciência e base de conhecimento sobre as situações de opressão; b) da *consciência crítica*, definida por Mancoske e Hunzeker (1989: 19, *citado por* Lee, 2001), como uma forma de refletir acerca da realidade das pessoas, alcançada através da aprendizagem sobre a natureza do domínio e do opressor, que leva a novas formas de pensar e de ver a ordem social, que inclui a habilidade de fazer perguntas críticas que ajudam as pessoas a pensar sobre novas formas da situação de opressão; c) e através da *Praxis* (ação, reflexão e voltar à ação) que envolve, por vezes, a não conscientização de acontecimentos que provocam sentimentos dolorosos, e que podem ocorrer ao longo do tempo. Este trabalho tem implícito a paridade na comunicação, ou seja, um diálogo de igual para igual, pois o objetivo é ajudar as pessoas a agir e a pensar de forma diferente, não apenas nos seus problemas pessoais, mas, sobretudo, naqueles com que se deparam ao nível pessoal, interpessoal e político (Lee, 2001; Rogers, 2009, Teater, 2010).

A competência dos assistentes sociais passa por três componentes essenciais: técnica, teórica e instrumental (ético-política). Com esta tripla competência os assistentes sociais podem conseguir resolver esta crise contemporânea dando às pessoas segurança e justiça social. Porque antes apenas executávamos políticas sociais, hoje planeamos, avaliamos e executamos políticas sociais. Esta será a tendência, no entanto que Jean Lavoué (1998, *citado por* Amaro, 2015: 65) sugere, ou seja, o Serviço Social unifica um jogo entre dois polos: a

adaptação e a mudança, que se pode revelar fatal “se não estiver mais ao serviço da identidade do homem, mas unicamente ao da produtividade utilitarista” (1998: 146, *citado por* Amaro, 2015: 64). Autès (2004 [1999], *citado por* Amaro, 2015) corrobora esta ideia ao afirmar que:

entre a relação instrumental com a técnica e a dimensão simbólica da ação do serviço social, abre-se todo um espaço de paradoxos (...) [assentes] no princípio da eficácia do social. // Se a técnica é indispensável, jamais dirá a verdade do que está em jogo no serviço social. Mesmo porque, não apenas as questões da verdade, mas também as questões do justo são convocadas para concorrer para a legitimação das intervenções.// É por isso que no serviço social (...) a competência nunca é uma simples questão de matriz técnica. Atualmente, com efeito, cada assistente social sabe que nas relações de trabalho entra também em jogo a sua pessoa (Autès (2004 [1999]: 235, *citado por* Amaro, 2015: 64).

Faleiros (2001: 159, *citado por* Amaro, 2015: 65 e 66) defende que nas sociedades contemporâneas o eixo central da prática profissional já não acontece muito na prática profissional, na sua concessão e explicação, mas no indivíduo e na sua posição individual, não no sentido de garantir esses direitos ou de o adaptar à norma, mas essencialmente “ para que tenha algumas condições e, mais do que nunca, motivação para competir, por si mesmo, no mercado e gerar seus meios de vida “ (Faleiros, 2001: 315, *citado por* Amaro, 2015: 66). Também Bouquet e Garcette referem que se passou “de um modelo psicorrelacional personalizado baseado na longa duração a uma intervenção assente no trabalho sobre o laço social e a inserção, que se faz a partir da elaboração de um projeto que contenha um contrato com a pessoa seguida e dos procedimentos de avaliação” (2005: 159, *citado por* Amaro, 2015: 66). Neste desígnio, as principais formas tomadas pela prática profissional que têm sido objeto de análise, sobretudo na literatura anglo-saxónica, são a análise e gestão do risco, o managerialismo; a *evidence-based practice* e a *competence-based practice*, e entre outras, a gestão do cuidado³⁶ (Stalker, 2003; Dominelli, 2004; Parton, 2004; Mohan, 2005; McDonald, 2006, Webb, 2006, *citado por* Amaro, 2015: 66).

Outro aspeto preponderante na prática e teoria em Serviço Social são os valores e, segundo Hepworth *et al.* (2010) defendem como valores fundamentais do Serviço Social, que

³⁶ De uma forma genérica, Webb (2006) designa estas novas formas assumidas pela prática como tecnologias do cuidado, entendendo-as como “uma emergente constelação de técnicas, métodos e aparatos do serviço social que se combinam no sentido da des-especialização dos interventores e da redução da sua autonomia profissional. Tipicamente as tecnologias do cuidado integram processos de expropriação de competências locais para sistemas abstratos, reorganizados à luz de métodos e conhecimentos técnicos. Na medida em que são instrumentos que vêm de cima para baixo [*top-down*] impõem ao serviço social um caráter de função, com os interventores como administradores de baixo nível que lidam, essencialmente, com a avaliação” (2006: 22, *citado por* Amaro, 2015, 66, rodapé, aspas e parenteses retos da autora).

todo o ser humano tem direito aos recursos necessários para lidar com os problemas da vida e desenvolver todo o seu potencial, respeitar todos os direitos inerentes à dignidade, respeitar a importância dos relacionamentos humanos, respeitar a importância do ser humano, independentemente do seu passado, presente ou futuro e envolver o sujeito da intervenção social na mudança, ter em linha de conta que o respeito é um elemento essencial e auxiliador dos relacionamentos, valor de integridade e elemento refletor de como o assistente social se deve comportar de forma respeitável e fidedigna e modo de encorajar sempre a prática ética. A ética deve ser direcionada aos sujeitos da sua intervenção, outros técnicos e profissionais e empregadores. O primeiro comprometimento do assistente social é promover o bem-estar dos sujeitos da sua intervenção e respeitar os seus interesses. Mas a sua responsabilidade deve estender-se a toda a comunidade e as especificações legais limítrofes da sua intervenção e se, porventura, alguma vez for contra os interesses do sujeito da intervenção social, este deve ser informado de tal (Hepworth *et al.*, 2010). Como princípios éticos chave, Hepworth *et al.* (2010: 63) elegem a autodeterminação, o consentimento informado, preservar as fronteiras profissionais e salvaguardar a confidencialidade. E por falar em confidencialidade os autores acima referenciados defendem que esta deve ter como limites: *a)* supervisão e consulta, *b)* renúncia do sujeito da prática do Serviço Social à confidencialidade, *c)* perigo para si e para os outros, *d)* suspeição de abuso a crianças ou idosos, e *e)* intimação e comunicação privilegiada.

Na perspetiva profissional existem quatro questões éticas em torno do Serviço Social: *a)* a questão dos direitos individuais e bem-estar, ou seja, quando o sujeito da intervenção social tem direito de fazer as suas próprias escolhas e decisões, o assistente social tem a responsabilidade de promover o seu bem-estar; *b)* a questão do bem-estar público, em que o assistente social tem a responsabilidade de promover o bem-estar social, promovendo os direitos e interesses dos cidadãos; *c)* as questões de igualdade, da diferença estrutural e opressão, com o objetivo de equilibrar a promoção da igualdade, com o devido respeito pela diversidade, onde a responsabilidade do assistente social recai no superar da opressão e trabalhar das hipóteses políticas na sociedade; e *d)* e por fim, os problemas relativos a papéis profissionais, limites e relacionamentos que dependendo da situação específica, o assistente social adquire funções de consultor, advogado ou assessor (Banks, 2006).

Todas as profissões que têm subjacentes relações interpessoais têm por base a ética do cuidado, na medida em que se pressupõe a capacidade de existência do estabelecer de uma relação de empatia, ou seja, de colocação no lugar do outro (Banks, 2006). As estratégias e

modalidades de intervenção, ao nível da Ação Social, só terão fundamento se o trabalho desenvolvido pelo assistente social, com as pessoas, sujeitos da prática do Serviço Social, permitir estabelecer uma relação de confiança e ajuda que se deverá desenvolver no sentido da criação de condições que permitam, a quem pede ajuda, encontrar a sua própria auto-direção (Rogers, 2000). Mesmo para as pessoas que não procurem a ajuda do assistente social, este terá um papel fundamental no dar visibilidade ao seu trabalho, no mostrando às pessoas da importância do mesmo e no contribuir valiosamente para a mudança e introdução de melhorias na vida das pessoas.

Nos últimos 100 anos, o Serviço Social passou da moralidade da preocupação com os sujeitos da prática do Serviço Social para a formulação de linhas orientadoras compreensivas da ética. Nos anos mais recentes, o Serviço Social desenvolveu ricas estruturas conceituais e recursos práticos para ajudar identificados praticantes e avaliar complexas situações éticas (Raemer, 2006). Envolve num campo de reflexões filosóficas, a ética procura conhecer as relações entre os seres humanos e o seu modo de ser e pensar, assente na moral e valores inscritos nas relações sociais e com objetivo de determinar o melhor, tanto para o indivíduo como para a sociedade num todo (Banks, 2006). Neste sentido, a consciência ética é uma componente fundamental da prática dos assistentes sociais (Banks, 2006), nomeadamente, a ética do cuidado como conceito revestido de grande importância ao nível da relação de ajuda no cuidar e conceção da existência humana e desempenho profissional, em particular dos profissionais que lidam de perto com as pessoas mais do que com os sintomas (Perdigão, 2003). A ética numa base relacional é a matéria-prima de onde o assistente social extrai características específicas e determinantes para que possa exercer a sua atividade profissional baseada em valores (Banks, 2006).

A articulação entre a teoria da ética, baseada nas virtudes, e a ética profissional enfatiza as qualidades de um bom assistente social, que para ser digno de confiança necessita de possuir virtudes como a compaixão, honestidade, acolhimento, entrega à causa e entre outras qualidades o de ter sentido de entejuda, eficiência, diligência e conhecimento de causa (Banks, 2006). Ao utilizar teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o Serviço Social intervém nas situações em que as pessoas interagem com o seu meio e detêm como fundamentais, e base do respeito pelo valor da dignidade inerente a todos, os princípios dos direitos humanos e da justiça social (Banks, 2006).

As teorias da ética para o Serviço Social vêm contrapor a dimensão prescrita que orientava a prática profissional, na qual se valorizava uma atuação baseada em princípios

universais. Contudo, no que diz respeito à prática do assistente social, este estabelece relações interpessoais muito específicas e concretas que não podem ser orientadas numa perspetiva meramente racional, dado que, existe todo um contexto emotivo próprio de estabelecimento da relação profissional (Banks, 2006). O assistente social é um profissional de ajuda, baseado em concretos princípios e valores, na medida em que trabalha, dentro de uma realidade complexa, com e para pessoas acompanhando, esclarecendo, informando e ajudando, mesmo na tomada de decisões, visando objetivar e contribuir para uma situação de autonomia (Robertis, 2007). O assistente social, como base e via pela qual a ética se transpõe para a prática numa ótica de utilização e perfeita adequação, embebe da ética do cuidar a compreensão para a empatia completa da situação do outro, seu posicionamento na relação e complemento perfeito à ética da justiça, de modo a adequar esta última à realidade do ser humano, e em perfeita articulação com a ética profissional do Serviço Social (Banks, 2006).

A relação de ajuda requer a criação de vínculos de confiança e está dependente da realidade complexa e dinâmica, das particularidades dos sujeitos e dos recursos insuficientes e limitados (Robertis, 2007). A maior e mais importante característica relacional a ter em conta pelo assistente social, para com o sujeito da prática profissional, reside no respeito incondicional pelo outro, na sua liberdade, dignidade e diferença, e somente um desempenho profissional de excelência, alicerçado numa consciencialização envolta em múltiplos fatores e dimensões, conseguirá construir ou moldar um contexto permeável a esta abertura (Perdigão, 2003). A preocupação central da ética do cuidado reside no reconhecimento do *alter-ego* que pressupõe uma postura ativa e criativa que requer a valorização *dialógica* (Ricoeur, 1998, itálico do autor) do outro na sua liberdade, trazendo-o à sua existência, escutando e dando-lhe a palavra, na medida de um compromisso da pessoa com as coisas e as pessoas (Gusdorf, 1986), acolhendo-o na sua dignidade ontológica, ética, volitiva e de diferença (Perdigão, 2003). Só uma ética fundada no respeito pode ser orientada para a felicidade, dignidade e soberania do ser humano. Ter respeito por alguém implica fundamentalmente o reconhecer do outro como significado de que essa pessoa é igual a nós, que tem o mesmo poder e a mesma autonomia (Ceitil, 2002).

Os assistentes sociais têm de demonstrar uma capacidade de mediação da parte do profissional sobre si mesmo para que atue na base do bom senso. Esta capacidade de determinar o “saber ser” e “saber estar” do assistente social significa competência e atuação enquanto profissional. O código deontológico do assistente social é um modelo de reflexão acerca dos seus atos, permitindo, deste modo, aprofundar determinadas teorias e práticas.

Nesta perspetiva, no Serviço Social a ética profissional aparece ainda como parte integrante da conduta profissional e base da receita para o sucesso. Se soubermos o que desejam e a forma como reagem, estaremos numa posição privilegiada para o proporcionar de ajuda (Morrisson, 2001).

O agir do assistente social deverá ter uma intencionalidade de *empowerment* e capacitação, que apetreche o sujeito da intervenção social com ferramentas, capacidades e autonomia para interpretar e alterar a sua condição, mas que alegue também uma dimensão mais coletiva, fazendo igualmente emergir a importância das questões da participação e da cidadania ativa (Amaro, 2015).

O Serviço Social sofre profundas implicações com as mutações sociais e com as grandes questões éticas que se levantam nas sociedades contemporâneas e que vão muito para além de uma discussão sobre a adequabilidade da adoção dos direitos humanos como quadro de referência ético para o Serviço Social. A tendência tem sido, para que também na profissão se assista ao domínio do técnico e do fim da ética, ou seja, a esfera axiológica da profissão fica submersa pelo padrão e objetivo da eficiência técnica e da demonstração de resultados (Amaro, 2015). Esta ideia é corroborada por Banks (2001) quando regista uma tendência do mercado de trabalho para que o assistente social seja fundamentalmente considerado um técnico com procedimentos específicos e definidos a cumprir e não passível de estar impregnado com preocupações éticas na sua prática profissional.

2. A tecnologia e a prática profissional do assistente social na contemporaneidade

As inovações tecnológicas e as transformações societárias dos últimos séculos contribuíram para o surgimento de mudanças fundamentais no âmbito do conhecimento e da pesquisa. E, por conseguinte, torna-se necessário que a ciência inove e procure novas abordagens para a solução de problemas complexos, sobretudo no âmbito das Ciências Sociais e Humanas. O Serviço Social é uma profissão complexa porque lida com pessoas e com outras disciplinas e profissionais, ou seja, existe partilha constante e influência no contexto da prática.

Os impactes do fenómeno tecnológico nas sociedades contemporâneas têm implicações no desenvolvimento da prática profissional do assistente social e na sua construção social.

Morin (2008), e utilizando operações que utilizam a lógica, diz que todo o conhecimento atua por seleção de dados expressivos e rejeição de dados não expressivos, ou seja, separa, quando distingue ou desune, e une, quando associa e identifica, hierarquiza o principal e o secundário, e centraliza em função de um núcleo de noções mestras. “Estas operações, que utilizam a lógica, são de facto comandadas por princípios «supralógicos» de organização do pensamento ou *paradigmas*, princípios ocultos que governam a nossa visão das coisas e do mundo sem que disso tenhamos consciência” (Morin, 2008: 15, aspas angulares do autor). Desta forma, e baseando-nos na Federação Internacional dos Assistentes Sociais, podemos demonstrar a complexidade do Serviço Social³⁷ e a sua construção social.

A Classificação Nacional das Profissões coloca a profissão de assistente social no grupo dos especialistas das Ciências Sociais e Humanas, como especialistas do Serviço Social, além disto são classificados como profissionais, como referenciado na Cláusula 16^a, Anexo I, Capítulo XV, da Convenção Coletiva de Trabalho de 2007, que explana o seguinte em relação às atribuições dos assistentes sociais, estes: estudam e definem normas gerais, esquemas e regras de atuação do Serviço Social das instituições, precedem à análise de problemas de Serviço Social diretamente relacionados com serviços das instituições, asseguram e promovem a colaboração com os Serviços Sociais de outras instituições, estudam com os indivíduos as soluções possíveis dos seus problemas (descoberta do equipamento social de que podem dispor), ajudam os sujeitos da prática do Serviço Social a resolverem adequadamente os seus problemas de adaptação social, fomentando uma decisão responsável. E segundo o documento do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) (2009, 103, citado por Amaro, 2015) cabe aos assistentes sociais: *a*) ajudar os indivíduos e as famílias a equacionar os problemas pessoais ou sociais; *b*) reunir informações suscetíveis de dar resposta

³⁷ A profissão de Serviço Social promove a mudança social e a solução de problemas nas relações humanas e o *empowerment* e a liberdade das pessoas para atingirem o bem-estar, utilizando teorias do comportamento humano e dos sistemas sociais, o Serviço Social intervém nas situações de interação das pessoas com os seus ambientes. Os princípios dos direitos humanos e da justiça social são fundamentais para o Serviço Social. O Serviço Social (...) dirige-se às múltiplas e complexas transações entre as pessoas e os seus contextos (...) missão (...) capacitar todas as pessoas a desenvolver todo o seu potencial, melhorar as suas vidas e prevenir disfunções. Profissão (...) focada na resolução de problemas e na mudança. Assistentes sociais (...) agentes de mudança na sociedade e nas vidas dos indivíduos, famílias e comunidades com as quais trabalham. O Serviço Social é um sistema inter-relacionado de valores e prática. As intervenções (...) passam (...) por processos psicossociais focados na pessoa (...) pelo envolvimento na política social, planeamento e desenvolvimento. Intervenções incluem aconselhamento, serviço social clínico, trabalho de grupo, trabalho social pedagógico, tratamento e terapia familiar, assim como esforços para ajudar as pessoas a obter serviços e recursos na comunidade, mediação administrativa, organização comunitária e comprometimento na ação política e social (FIAS, 2000).

às necessidades dos sujeitos da prática do Serviço Social aconselhá-los sobre os seus direitos e obrigações; *c*) analisar a situação do sujeito da prática do Serviço Social e propor-lhe outras formas de resolver os seus problemas; *d*) planificar, avaliar, melhorar e desenvolver os serviços de ação social; *e*) desenvolver programas de prevenção da delinquência e de reeducação; *f*) apoiar os deficientes físicos ou mentais na sua inserção social; *g*) executar tarefas similares; e *h*) coordenar outros trabalhadores.

Podemos depreender que o assistente social, dentro do grupo genérico dos profissionais que trabalham na área social, é especificamente definido como o profissional que:

colabora na resolução de problemas de adaptação e readaptação social dos indivíduos, grupos ou comunidades, provocados por causas de ordem social, física ou psicológica, através da mobilização de recursos internos e externos, utilizando o estudo, a interpretação e o diagnóstico em relações profissionais, individualizadas, de grupo ou de comunidade; procura detetar as necessidades dos indivíduos, grupos e comunidades; estuda com os indivíduos as soluções possíveis do seu problema, tais como a descoberta do equipamento social de que podem dispor, possibilidades de estabelecer contactos com serviços sociais, obras de beneficência e empregadores; colabora na resolução dos seus problemas, fomentando uma decisão responsável; ajuda os indivíduos a utilizar o grupo a que pertencem para o seu próprio desenvolvimento; orienta-os para a realização de uma ação útil à sociedade, pondo em execução programas que correspondam aos seus interesses; auxilia as famílias ou grupos a resolverem os seus próprios problemas, tanto quanto possível através dos seus próprios meios e a aproveitar os benefícios que os diferentes serviços lhes oferecem; procura tomar consciência das necessidades gerais de uma comunidade e participa na criação de serviços próprios para as resolver em colaboração com as entidades administrativas que representam os vários grupos, de modo a contribuir para a humanização das estruturas e dos quadros sociais; realiza estudos de carácter social e reúne elementos para estudos interdisciplinares; efetua trabalhos de investigação, em ordem ao aperfeiçoamento dos métodos e técnicas profissionais; aplica processos de atuação, tais como entrevistas, mobilização dos recursos da comunidade, prospeção social, dinamização e potencialidades a nível, interpessoal e intergrupual (IEFP, 2009: 103, *citado por* Amaro, 2015: 102-103).

Segundo as definições acima referenciadas depreende-se que legalmente o assistente social, apesar da complexidade da sua intervenção, e de nem todas as definições abarcarem a verdadeira essência do que é o Serviço Social e o ser-se assistente social, é considerado um profissional especializado na área das Ciências Sociais e Humanas, utilizando metodologias, como o diagnóstico e a entrevista com capacidade de intervenção, planeamento e investigação

e que intervém em três níveis, com indivíduos, grupos e comunidades, atuando com o propósito de identificar e resolver problemas adaptando as pessoas e inserindo-as na sociedade (Amaro, 2015).

O que particulariza a investigação em Serviço Social é o facto de a sua finalidade estar vinculada à intervenção profissional, sendo a sua preocupação central a incidência do seu estudo na prática e na mudança social. Isto significa que os procedimentos investigativos deverão orientar-se para construir também uma dinâmica metodológica e participativa de construção de conhecimento e de intervenção (Baptista, 2001). O método de investigação científico “consiste em formular questões sobre a realidade do mundo e a Humana, baseando-se em observações da realidade em teorias já existentes, em antecipar soluções para esses problemas, mediante a observação de factos, a sua classificação e análise” (Bravo, 2007; 19). A autora Amaro (2012) acrescenta que a definição do Instituto de Emprego e Formação Profissional (2009, *citado por* Amaro, 2015) conceptualiza um assistente social como agente de adaptação, com uma intervenção centrada no sujeito, apesar de abordar os diferentes níveis: indivíduo, grupo e comunidade, e nos problemas. Revelando, desta forma a falta de visão estrutural e holísticas nas análises e respetivos planos de intervenção. Importa referir que a Federação Internacional dos Assistentes Sociais na sua definição de Serviço Social acrescenta aspetos fulcrais tais como: mudança social, direitos humanos e justiça social (Amaro, 2015).

É difícil definir Serviço Social pois “O Serviço Social é uma entidade política e assim, obviamente, a forma como é conceptualizado e implementado é um assunto controverso.” (Thompson, 2000: 2). O Serviço Social é legitimado por processos políticos e constitucionais e consubstanciado por políticas públicas, ou seja, move-se por políticas sociais, inscreve-se nos conflitos e contradições dos contextos políticos, institucionais e sociais. E os assistentes sociais têm de ter em conta todas estas influências na sua prática profissional. A profissão de Serviço Social é controversa na sua própria natureza. A prática do Serviço Social é extremamente diversa, porque os assistentes sociais trabalham para uma diversidade de pessoas, para uma diversidade de organizações, em diferentes *settings* e desempenham papéis diferentes. Atualmente, poucos assistentes sociais desempenham uma única função, combinando vários papéis.

A complexidade dos problemas sociais implica decifrar as suas particularidades, numa visão de totalidade, sem perder as características individuais da vida das pessoas. Para tal, torna-se necessário o recurso à articulação entre várias disciplinas. Na atualidade, os

profissionais possuem uma solicitação cada vez maior no âmbito das ciências especializadas, em virtude da complexificação do mundo e dos problemas sociais. O assistente social possui conhecimentos teóricos e metodológicos que o habilitam para a realização de pontes de reflexão com as demais disciplinas partindo dos aspetos económicos, políticos, sociais e culturais. Desvendar alternativas para as diversas questões complexas que são colocadas ao assistente social implica que este esteja munido de um arsenal teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político de modo a conseguir uma leitura crítica, dialética e articulada da realidade local e global. O conhecimento e a intervenção poderão tomar várias proporções desde um estado Multidisciplinar, a Pluridisciplinar, depois Interdisciplinar e Transdisciplinar. “A disciplinaridade, multidisciplinaridade, [pluridisciplinaridade], interdisciplinaridade e a transdisciplinaridade, são quatro flechas de um mesmo arco, o arco do conhecimento” (Patrick, 2011: 256, parenteses retos do autor). A Multidisciplinariedade é o conjunto de disciplinas que simultaneamente tratam de uma dada questão sem que os profissionais implicados estabeleçam entre si efetivas relações no campo técnico ou científico. O trabalho acontece de forma isolada com uma diversidade de metodologias (cada disciplina mantém a sua metodologia). Em relação à Multidisciplinariedade as disciplinas agrupam-se de forma justaposta, com cooperação, porém cada profissional decide isoladamente, as disciplinas estabelecem relações entre si (embora de uma forma mínima), não existe uma coordenação de ações nem a intenção de criação de uma axiomática comum, os campos disciplinares situam-se no mesmo nível hierárquico. Na Interdisciplinaridade as relações profissionais e de poder tendem à horizontalidade, os objetivos e as estratégias de ação são comuns, estabelece-se uma troca recíproca entre as diferentes disciplinas, exige a identificação de um problema comum, o levantamento de uma axiomática teórica e/ou política básica e uma plataforma de trabalho conjunto. Na Transdisciplinaridade seria a radicalização da interdisciplinaridade, com a criação de um campo teórico ou disciplinar novo e mais amplo, a interdisciplinaridade é entendida como uma fase transitória em que se busca alcançar a transdisciplinaridade. A interdisciplinaridade é uma característica intrínseca ao Serviço Social, estando presente no processo de formação, bem como na produção de conhecimento do assistente social e acompanhando-o também nas suas ações profissionais. O Serviço Social é uma profissão por natureza interdisciplinar, uma vez que articula diferentes conhecimentos de modo próprio, num movimento crítico entre prática-teoria e teoria-prática. Assim, a interação com outras áreas é algo entendido como primordial no Serviço Social enriquecendo-o, flexibilizando-o e abrindo-o à interlocução diferenciada com ou outros. A realidade contemporânea da questão

social vem ampliar as demandas colocadas aos assistentes sociais, exigindo a intervenção em equipa interdisciplinar de forma a oferecer respostas às várias faces e manifestações das desigualdades sociais, bem como propostas de políticas públicas. Saliente-se que a prática interdisciplinar é incentivada pelo Código de Ética do assistente social, sendo que a participação em equipas multidisciplinares é apresentada como um dever profissional (Patrick, 2011).

A decisão em Serviço Social é fundamentada em valores e em conhecimentos, estudando a sua intervenção moldada de acordo com a especificidade e a complexidade da situação-problema (Zastrow, 2010), ou seja, e como defende Howe (2009) o assistente social deve ser criativo e reflexivo e adequar a intervenção a cada situação e pessoa. É necessário o assistente social estar atento e aberto para a compreensão tanto do sujeito da sua intervenção como de si próprio enquanto pessoa e profissional (Wilson *et al.* 2008), pois para alcançar a natureza humana o assistente social terá de se compreender ao nível biológico, psicológico, social e político, experiencial e espiritual, existencial e interpessoal, artístico e criativo.

Os assistentes sociais necessitam de orientações metodológicas e axiológicas para desempenharem um trabalho de qualidade e ao reconhecerem a necessidade de um guia orientador para lidar com os problemas éticos no Serviço Social criaram o Código de Ética Profissional dos assistentes sociais³⁸ que contém regras e deveres profissionais. O Código Deontológico dos assistentes sociais é um instrumento auxiliar de avaliação do agir profissional e adequado às determinações éticas e deontológicas da atualidade, considerando que o assistente social está intimamente ligado a uma realidade cada vez mais complexa e diversificada, exigindo, assim, uma contínua reflexão sobre o agir do assistente social do ponto de vista ético. Segundo o referido Código temos a referir a relevância que contém em termos de princípios de atuação dos assistentes sociais, nomeadamente: *a)* reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes, como a autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; *b)* defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; *c)* ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vista à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; *d)* defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; *e)* posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure

³⁸ Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais foi aprovado em 15 de Março de 1993 com as alterações introduzidas pelas resoluções CFESS n.º 290/94 E 293/94 (Henriquez *et al.*, 2001:109).

universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; *f*) empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; *g*) garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; *h*) opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e sexo; *i*) articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos trabalhadores, *j*) compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; e *l*) exercício do Serviço Social sem ser discriminado, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, sexo, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condição física (Henriquez, 2001).

A definição de estratégias promove para uma intervenção qualificada em Serviço Social, perspectivando o acesso à promoção social, efetivação dos direitos sociais e de cidadania, ou seja, para que cada pessoa possa participar no delinear do seu percurso de vida e ser “sujeito da sua própria história e não mero objeto de uma história construída por outros” (Freire, 1972, 1989, *citado por* Carmo, 2001:65). Os pressupostos críticos da escola pós-estruturalista convidam os assistentes sociais a reverificar os seus problemas práticos e relacioná-los com os problemas locais de poder, identidade e mudança, procurando as bases de uma refundada teoria da prática profissional (Healy, 2001).

A história contemporânea é caracterizada pela sua singularidade, pela rapidez nas transformações sociais, económicas, culturais, políticas e científicas (Amaro, 2014). “O mundo sofreu transformações ímpares, irreversíveis e profundamente transformadoras da realidade” (Amaro, 2014: 97):

Esta crescente complexidade afeta, como não poderia deixar de ser, também o assistente social no desempenho da sua atividade. Assim, o mundo contemporâneo exige um esforço adicional aos assistentes sociais de inteligibilidade, necessária ao desenvolvimento do diagnóstico, e de capacidade de ação, fundamental ao planeamento e execução de uma prática interventiva intencional e orientada (Amaro, 2014: 98).

Segundo Amaro (2012) a civilização tecnológica, contemporânea, em que o Serviço Social tem que atuar encerra numa contradição para a prática profissional do assistente social, por um lado, ao mesmo tempo que se exige que as práticas profissionais invoquem para a individuação e para a construção de narrativas e projetos de vida com os sujeitos da

intervenção social, que os despertem para a importância da sua participação e que cresçam no sentido da autonomia, por outro lado é passada a ideia de que o profissionalismo e o rigor na intervenção são dados por um objetivismo instrumentalista, estabelecido em guias de procedimentos que declinam os aspetos mais subjetivos da intervenção, pois a intenção é a renovação da prática profissional e a efetivação do campo de intervenção, para quando os lugares no mercado de trabalho rarearem. Os assistentes sociais deparam-se com obrigação na rapidez da intervenção, quando os problemas sociais são cada vez mais complexos e de diagnóstico e intervenção exigentes com uma maior necessidade de durabilidade do processo de ajuda e intervenção social. “Desenvolvem-se planos de ação instrumentais (atribuição de determinado subsídio ou encaminhamento para determinado serviço ou medida de política), quando cada vez mais seria necessário questionar e repensar o «indivíduo-no-seu-contexto» e na realidade mais macro que o envolve” (Amaro, 2015: 70, aspas angulares da autora). O desafio com que o Serviço Social é atualmente confrontado é precisamente no acompanhar intimamente a nova civilização tecnológica.

Os assistentes sociais deverão possuir um sentido de orientação que os possibilite contratuar com a pessoa utilizadora dos serviços sociais qual o seu papel e as suas expectativas, bem como as do próprio assistente social, para que possam estar em condições de definirem um propósito esclarecedor na intervenção a desenvolver e, para este efeito um instrumento importante é o contrato social, escrito ou negociado verbalmente, especificando o que cada parte irá fazer (Pena, 2012). O diagnóstico social é outro elemento fundamental da prática do Serviço Social, relacionado igualmente com a perspetiva de interação e que passa por proporcionar um primeiro contacto entre assistente social, instituição e a pessoa utilizadora dos serviços sociais, facilita a decisão sobre a intervenção, influencia a atribuição de recursos e determina o grau de risco envolvido na situação (Pena, 2012).

A relação é essencial para a intervenção, é o centro da prática. Apesar de ao longo dos tempos, a mentalidade coletiva ter passado para uma abordagem liberal, individualista e de liberdade de mercado, tornando os sujeitos da intervenção social agentes racionais e independentes, levando a que os assistentes sociais ficassem limitados, na resposta com qualidade aos sujeitos da sua intervenção, com o aumento de procedimentos administrativos e prestação de contas (Pena, 2013). Este procedimento designado de *accountability*, conjuntamente com a falta de relação leva a que a intervenção profissional deixe de ser eficiente e eficaz, pois nem tudo é mensurável. A autora Pena (2013) defende que o assistente social tem de ter o tempo e o espaço adequados para ouvir com interesse o que as pessoas têm

para contar, sendo esta uma forma de descobrir as forças das pessoas³⁹ e reconhecer as forças nas pessoas e na sua situação implica dar crédito ao modo como experienciam e constroem as suas realidades, fazendo parte um conjunto de questões cuja tipologia se enquadra em questões de sobrevivência (quem os ajudou no passado), questões de exceção onde se convidam as pessoas a pensar o que acontecia quando as coisas estavam a correr bem, questões de possibilidade (as expectativas) e as questões relacionadas com a autoestima. O assistente social vai estabelecer um compromisso com a pessoa, através de um diálogo genuíno, criando expectativas positivas e tornando-os mais participativo na vida de outras pessoas, instituições e comunidades.

O advento da tecnologia do cuidado remete para um:

um conjunto de desenvolvimentos importantes no Serviço Social que são indicadores do aprofundamento do planeamento técnico e da orquestração racional de regras de procedimento para a governança da prática. Sugere-se que estas mudanças podem contrabalançar a longa tradição do Serviço Social de casos e a ênfase colocada nos valores nucleares do Serviço Social. Na sua preocupação em racionalizar o risco, o Serviço Social é cada vez mais construído e concretizado como um formulário técnico calculável. Este tipo de racionalidade instrumentalmente orientada no Serviço Social, que implica uma crescente descontextualização das relações sociais próximas e significativas, pode inibir a colaboração, a confiança, o reconhecimento mútuo, especialmente quando a interação não é avaliada num contexto sociológico mais vasto (Webb, 2006: 169, *citado por* Amaro, 2014: 105).

O Serviço Social encontra-se em constante reestruturação, emergindo em novas formas, embora mantenha sempre a sua função primordial de cuidar, regular e garantir o bem-estar da sociedade. A profissão tem lutado por se afirmar através da garantia de bases científicas que conferem credibilidade e garantem o estatuto profissional. A capacidade do Serviço Social de se apropriar de conceitos e teorias de outras disciplinas e adaptá-las aos seus propósitos confere-lhe uma capacidade de reinvenção, recriação e interdependência relativamente às outras áreas de saber. As Ciências Sociais ao interessarem-se pela visão e opinião das pessoas, estas passam a ser compreendidas como indivíduos detentores de opinião, e deixam de serem vistos como objetos sem opinião, nem valor (Pena, 2013). Esta ideia é corroborada por Dominnelli (2004) quando refere que:

³⁹ A perspetiva das forças transcende o individual. Podem ser consideradas forças sob certas condições: o que as pessoas aprendem sobre elas próprias, o seu mundo, suas experiências, não aprendem apenas sucessos, saberes do mundo que as rodeia, saber intelectual, experiências de vida, qualidades pessoais, traços de personalidade, virtudes, talentos, competências, recursos e graus de consciência (Pena, 2013).

num mundo globalizado (...), os assistentes sociais encontram-se na posição contraditória de terem de justificar a sua existência enquanto profissionais inequivocamente comprometidos com a melhoria da qualidade de vida das pessoas tanto ao nível individual como coletivo, enquanto se sujeitam ao «novo managerialismo» e lhes é exigido que façam mais com menos, tornando-se cada vez mais com menos, tornando-se cada vez mais eficientes e eficazes (...). Estes fatores criam um clima de incerteza e dificuldade no qual os interventores são obrigados a responder à necessidade humana enquanto reformulam o seu pensamento sobre a intervenção e a formam como a preconizam (Dominnelli, 2003: 3, *citado por* Amaro, 2014: 105 e 106, *aspas angulares da autora*).

A vida é sempre mais complexa que uma teoria ou modelo, o assistente social deve considerar os tipos de conhecimentos, competências e valores que são necessários e relevantes em determinada área do Serviço Social, pois conhecer algo não nos dá o poder sobre a prática (Howe, 2009). As descobertas advindas da investigação e pesquisa juntamente com políticas, procedimentos e teorias são formas de conhecimento portadoras de informação factual que adicionadas à experiência de vida poderão ser bastante relevantes à intervenção (Howe, 2009).

As práticas profissionais de Serviço Social dependem, e estão diretamente relacionadas, com um conjunto de dimensões técnicas e humanas da intervenção social influenciadoras e condicionantes destas práticas. Essas dimensões influenciam a competência dos assistentes sociais e nunca podem ser desenvolvidas separadamente, o que coloca um desafio interessante aos debates académicos de Serviço Social.

3. Contexto da prática profissional do assistente social

De uma forma analógica o contexto poderá ser enquadrado na Teoria ecológica do desenvolvimento humano que, segundo Bronfenbrenner (1996) define-se como uma nova perspetiva teórica para a investigação sobre o comportamento humano, onde duas conceções são indispensáveis, como a Pessoa (em desenvolvimento⁴⁰) e o Ambiente. “O que importa para a compreensão do comportamento é o ambiente como ele é percebido” (Bronfenbrenner, 1996: 6). A ecologia do desenvolvimento humano envolve o estudo científico da acomodação progressiva e mútua entre o ser humano (ativo e em desenvolvimento) e as propriedades mutantes dos ambientes em que este se move, e dos contextos mais amplos em que esses

⁴⁰ Processo que se refere à estabilidade e mudanças nas interações que o sujeito estabelece com o meio, no curso da sua vida (e através de gerações) (Bronfenbrenner, 1996).

ambientes estão inseridos, ou seja, relação bidirecional, alicerçada na reciprocidade (Bronfenbrenner, 1996). A referida teoria é apoiada em quatro níveis dinâmicos e interrelacionados: a pessoa, o processo, o contexto e o tempo.

O contexto da prática dos assistentes sociais é definido como sendo o quadro local e preceptivo onde acontece a intervenção social, é um conjunto de elementos do meio institucional e etnográfico, de circunstâncias e de relações sociais, exteriores ao objeto, mas das quais ele depende em parte (Almeida, 2012), mas é, ainda, mais do que isto porque inclui, segundo Lança (2002: 82, *citado por* Almeida, 2012: 222) “todos os elementos do meio e as informações contextuais que participam na inteligibilidade e na explicação dos acontecimentos. O contexto é composto de normas sociais, de regras, de convenções sociais ou de instituições”.

O Serviço Social é influenciado pelos diferentes contextos, logo para compreender o que é o Serviço Social, temos que olhar para a sua construção social. Assim e segundo Rein e White (1981:37) afirmam que:

O saber que o trabalho social procura não pode ser feito em universidades por indivíduos que presumivelmente procuram verdades intemporais e universais sobre a natureza humana, as sociedades, as instituições, e a política. O conhecimento deve ter a sua génese no seio das situações reais que teriam o curso dos conhecimentos (...) é necessário alargar a noção de contexto para incluir não só a situação do cliente, mas a própria instituição e mais alargadamente o enquadramento institucional da prática. Isto envolve a intersecção de rede de organismos, instituições, profissionais, estruturas governamentais e grupos de pressão política que agem conjuntamente sobre a administração pública (*citado por* Payne, 2002: 32).

Segundo Branco e Portas (1999:24) o Serviço Social desenvolve-se em cinco contextos diferentes, os quais, apesar de poderem ser analisados separadamente, constituem partes de um todo. Esses contextos são de carácter geográfico, político, socioeconómico, cultural e espiritual: a) Geográfico - a atividade desenvolve-se dentro de determinadas fronteiras, nomeadamente o organismo, nação, Estado e região; b) Político - cada país tem um determinado sistema político. Este define o contexto dentro do qual a atividade se desenvolve, quer o sistema seja liberal ou repressivo, socialista, social-democrata ou capitalista); c) socioeconómico - um modo de vida adequado ao trabalho, saúde e serviços médicos apropriados, educação e, se possível, acesso à segurança social e a serviços sociais são aspirações humanas elementares. A coesão social de qualquer grupo ou nação depende, em larga medida, de uma distribuição equitativa dos recursos disponíveis; d) cultural - os usos, crenças, aspirações e cultura dos indivíduos, das famílias, dos grupos, das comunidades e das

nações têm de ser respeitadas, embora sem prejuízo da evolução de determinadas práticas e crenças. Doutro modo, ocorrerão atos discriminatórios, destrutivos para a sociedade; e) espiritual - nenhuma sociedade no seio da qual se desenvolve Serviço Social é destituída de valores. É primordial, quer para o desenvolvimento do Serviço Social, quer para o desempenho humano, que seja prestada atenção ao espírito, valores, filosofias e ética, bem como às esperanças e ideias daqueles com quem os profissionais de Serviço Social trabalham e, ao mesmo tempo, aos valores dos próprios assistentes sociais.

Segundo os autores supracitados a análise destes cinco contextos fortifica a relação inerente e a coerência dos esforços, grandes ou pequenos, globais ou locais, acionados pelos assistentes sociais, nomeadamente a solidariedade e a energia daqueles que aderem à causa comum da promoção dos Direitos Humanos. Os contextos geográfico, político, socioeconómico, cultural e espiritual permitem orientar de forma consciente o desempenho e a luta em prol do Serviço Social, realçando as componentes de Direitos Humanos presentes nas práticas profissionais do Serviço Social (Branco e Portas, 1999).

A definição de funções do assistente social como preocupação destes profissionais foi abordada no estudo realizado por Amaro (2015) que referenciou o estudo coordenado por Chopart (2003 e [2000], *citado por* Amaro, 2015) sobre o Serviço Social em França, incluindo várias profissões de intervenção e diferentes campos. A autora Maria Inês Amaro (2015) verificou zonas de coincidência entre o estudo de Chopart e os seus resultados, nomeadamente os tipos de funções dos assistentes sociais entrevistados identificados após a aplicação do seu instrumento de recolha de informação, designadamente, as *funções relacionais* que prendem-se com as competências dos assistentes sociais ao nível da construção das relações, do saber ouvir, do desenvolvimento de relações de empatia e da compreensão do outro, mas também da capacidade de perceber as situações na relação com os contextos mais alargados a que pertencem e de estabelecer mediações ou interfaces entre os indivíduos e o meio que os rodeia. Tendo um enfoque importante no nível interpessoal, não descurando os aspetos estruturais ou sistémicos ligados à intervenção. As funções/competências relacionais são, aliás, vistas como um dos aspetos fundamentais da identidade e para a compreensão do Serviço Social. As *funções de acompanhamento* remetem para a construção de narrativas e sentidos comuns, a negação e cocriação de projetos de vida, a contratualização, a informação e exploração de recursos disponíveis e a criação de oportunidades para os destinatários da ação social. Estas funções centram-se fundamentalmente, ao nível do trabalho individual e reportam para as dimensões mais

clássicas do Serviço Social. As *funções assistenciais* englobam a esfera de trabalho mais imediato do assistente social, a sua capacidade e obrigação de responder a necessidades, muitas vezes de sobrevivência, em razão da existência do outro enquanto pessoa, e tendo em conta a sua dignidade, sem exigir dessa relação uma troca recíproca. As *funções de assistência* remetem para a característica de um fazer que não pode ser realizado por qualquer pessoa, mas antes por um profissional com formação capaz de avaliar quando é necessário seguir para outro patamar com o destinatário da intervenção social e passar para outros níveis de intervenção. A *função política* vê a prática do Serviço Social como um papel importante ao nível da preparação e influência da decisão, da proposição de novas respostas, da análise e crítica às políticas sociais, da conceção de programas e medidas de política e da interpretação das necessidades e suas estruturas, tentando propor modelos alternativos. A este nível situa-se também a preocupação de que a profissão tenha uma função de advocacia social dos interesses dos mais vulneráveis. Todas estas funções estão relacionadas com uma componente/ função técnico-operativa e reflexiva (Amaro, 2015).

Amaro (2015), no seu estudo, considerou, ainda, pertinente distinguir dois tipos de funções que, estando necessariamente relacionados, se depreende que apontam para conceberes diferenciados, logo trata-se das *funções relacionais* e das *funções de acompanhamento*. No respeitante às primeiras, estas remetem para o trabalho ao nível autêntico das subjetividades, ou seja, apelam para a empatia, a confiança, a compreensão, para a imersão do assistente social na vivência subjetiva do outro. Em relação às funções de acompanhamento, estas estão relacionadas com as etapas técnicas de evolução de um processo de intervenção que tem por objetivo a conceção, construção, execução e avaliação de projetos de vida com os destinatários da intervenção social, sendo consideradas um processo de objetivação das intersubjetividades desenvolvidas entre atores (Amaro, 2015). A multiplicidade de funções e atribuições em diferentes esferas de ação, as exigências de competências técnico-metodológica e a flexibilidade para pensar e agir numa dinâmica entre uma abordagem lata, estrutural, macro e uma abordagem restrita, individual, micro são, certamente, fatores que contribuem para a existência de novos campos de trabalho para o Serviço Social, a partir do momento em que surgem novas problemáticas na sociedade contemporânea, mudanças societárias e as tendências de transformação dos sistemas de proteção social que as acompanham e que trazem consigo novos desafios novos espaços de atuação para o Serviço Social (Amaro, 2012). A emergência de novos campos de atuação radica em duas naturezas de processos (Amaro, 2015). Um, é o processo de transformação e

mudança social com o despontar de novos aspetos problemáticos da interação social que acarreta e o outro é o processo de complexificação da realidade, mais fragmentada e opaca, e que atribui novos contornos a problemas já existentes para o Serviço Social (Amaro, 2015).

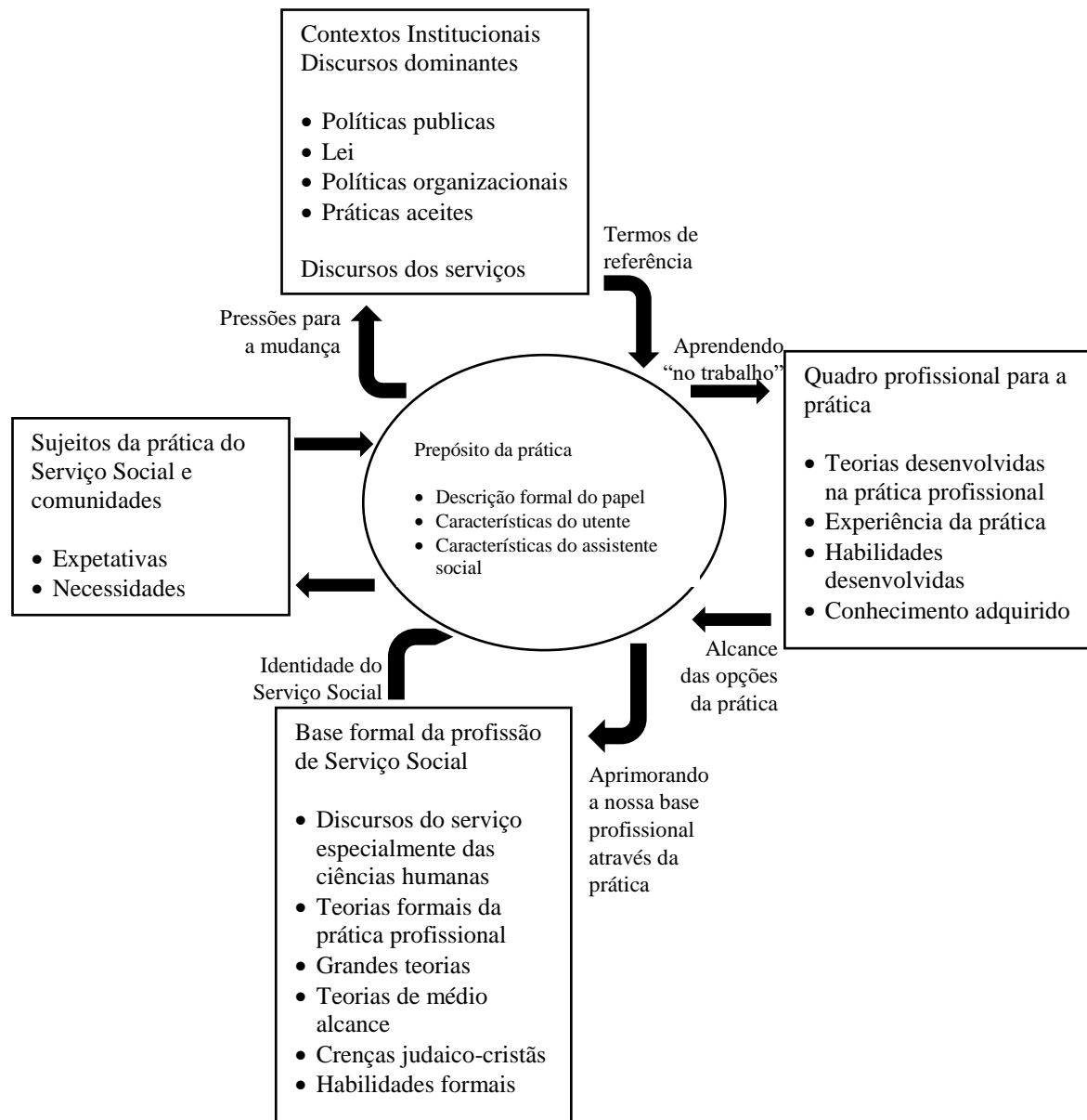
Também temos que ter em conta os papéis dos assistentes sociais, para o contexto da prática, nomeadamente: *a*) facilitadores para que os destinatários da intervenção social atinjam os seus objetivos, *b*) de *gatekeepers*, que permitem (ou não) o acesso a serviços e recursos sociais; *c*) reguladores sociais que exercem controlo sobre os aspetos necessários à manutenção da ordem social e *d*) defensores dos direitos humanos e estatuto de cidadania dos destinatários ativos da intervenção social (Adam, Dominelli e Payne, 2009). Trata-se de evitar a visão unidimensional, *a priori* e abstrata e para isso é preciso antecipadamente tomar consciência da natureza e das consequências dos paradigmas que mutilam o conhecimento e desfiguram o real (Morin, 2008). As decisões dos assistentes sociais deverão ser fundamentadas porque são ações com grandes consequências para as outras pessoas. Por esta razão a importância do saber o que é o Serviço Social e como desenvolvê-lo é fundamental. Face ao exposto, e conscienciosos de que os papéis assumidos pelo assistente social decorrem dos princípios, competências e estratégias de intervenção, ou seja, papéis inerentes à prática do Serviço Social, podemos enumerar apenas alguns desses papéis, por exemplo: *a*) *mediador*, entre a instituição e os sujeitos da prática do Serviço Social; *b*) *Advocacy*⁴¹, no sentido de defender as pessoas com quem trabalha; *c*) *disponibilizador/ consultor* de recursos; e *d*) *organizador, inovador, facilitador e capacitador* (Lee, 2001; Seden, 2005; Adams, 2008; Ornelas, 2008; Teater, 2010 e Pena, 2012). Além destes, e norteados pela abordagem de *empowerment*, acrescentaríamos, ainda, os papéis de partilha de poder (facilitador de ajuda mútua, parceiro, colaborador, comunicador, questionador crítico, orientador, aliado, cooperante, co-ativista, co-trabalhador e co-professor, sendo de realçar que o prefixo (co)

⁴¹ A advocacia está associada a uma abordagem baseada nos direitos para a satisfação das necessidades assim como uma abordagem radical ao Serviço Social (Braye e Preston-Shoot, 1995 *citado por* Coulshed e Orme, 2006 *citado por* Pena, 2012). O conceito de *advocacy* tem a sua origem no sistema legal, embora seja possível distinguir várias formas de *advocacy*: *a*) política que se situa sobretudo a nível de uma atividade de *lobby*; *b*) auto *advocacy* que envolve a formação e o suporte de modo a que a pessoa ganhe competências para se representar a si própria a este tipo inclui ainda um subgrupo em que se trata de reunir um conjunto de pessoas de modo a que ajam como grupo na representação dos seus interesses; *c*) cidadã numa relação face a face onde voluntários agem em nome da pessoa que requer o serviço, representando as suas necessidades e interesses; *d*) profissional em que a representação é assumida pelo profissional, o que pode ter alguns riscos, sobretudo se considerarmos que o assistente social está ligado a um serviço ou organização enquanto seu representante (Coulshed e Orme, 2006, Mantell, 2009, *citado por* Pena, 2012).

pretende significar tarefas que são partilhadas com as pessoas alvo da sua intervenção) (Lee, 2001; Seden, 2005; Adams, 2008; Ornelas, 2008; Teater, 2010 e Pena 2012).

Assim, e segundo a autora Healy (2014), na sua apresentação do modelo dinâmico do Serviço Social, Figura 3.2, relata que em contraste com outras profissões, o carácter contextual e variado das práticas de Serviço Social significa em cada encontro prático, o estarmos envolvidos na construção e negociação da prática do Serviço Social. O conceito de propósito profissional da prática está no centro deste modelo, fazendo parte do mesmo a descrição formal do papel do assistente social, suas características e as características dos sujeitos da intervenção social, num movimento dinâmico com quatro elementos, nomeadamente os contextos institucionais e discursos dominantes, quadro profissional para a prática, base formal profissional e sujeitos da prática do Serviço Social, bem como a comunidade (Healy, 2014: 15). Esta abordagem dinâmica permite fornecer conteúdo teórico para uma boa prática profissional e é uma questão importante do processo dinâmico através do qual o nosso propósito é construído e faz parte do contexto da prática do assistente social.

Figura 3.2 – Construindo a prática do Serviço Social: um modelo dinâmico



Fonte: Teorias de Serviço Social em contexto. Criando estruturas para a prática, Healy (2014) (traduzido de inglês para português)

Os *contextos institucionais e discursos dominantes* referem-se às políticas públicas e organizacionais, leis, incluindo as leis que regem a regulamentação do Serviço Social, e as práticas aceites e que moldam as instituições onde o assistente social trabalha (Healy, 2014: 15). O contexto institucional recebe pressões do prepósito da prática profissional para a mudança. Mas também fornece os termos de referência para a prática do Serviço Social, como por exemplo a mobilização de recursos da instituição onde o assistente social trabalha, ou da

comunidade. Segundo os autores Branco e Portas (1999) os assistentes sociais participam no planeamento, orçamentação, execução, avaliação e alteração das políticas e serviços de carácter preventivo destinados a diferentes grupos e comunidades, porque já não são meros executores de políticas sociais, pois a sua relação com a investigação veio permitir esta função. Estes profissionais intervêm em diferentes áreas funcionais, empregando diversas abordagens metodológicas, intervindo no âmbito de um quadro organizacional vasto e concedendo serviços sociais a diversos sectores da população a nível micro, meso e macro. Segundo Stevenson (2004) a prática profissional é influenciada por estes níveis de atuação porque estão na base dos grandes desafios que a profissão tem que se defrontar. Em relação ao *nível macro* leva a atuação para a esfera política e faz desabrochar toda a tensão que se vive entre os interesses intencionalizados profissionais e os que são defendidos pelas políticas públicas e programas do Estado. O *nível meso* enquadra-se no âmbito organizacional e realça todas as questões advindas das tendências managerialistas que burocratizam e revelam-se na prática. O *nível micro*, relacionado com a prática direta, é condicionado pelos outros dois níveis, na medida em que realça a complexidade de gestão da emotividade do profissional perante situações problemáticas cada vez mais complexas e para a importância de não descurar o que pode ser considerado como a essência do Serviço Social perante as tendências para o “finalismo metodológico” (Stevenson 2004, aspas do autor). Constata-se, de facto, uma “relação entre três níveis e as consequências profundas que o contexto social e organizacional alargado tem na prática” (Stevenson, 2004: 225). O Serviço Social atua nestes três níveis, mas para uma boa prática tem de ter em conta o Saber, o Saber - ser e o Saber – fazer, necessitando encontrar um equilíbrio entre estes três domínios configura um desafio complexo para a profissão dos assistentes sociais (Amaro, 2015). Todos os assistentes sociais precisam perceber o impacto das autoridades reguladoras externas na formação da base profissional e, ao nível de cada dia, moldando seu propósito profissional (Healy, 2014:15).

Em relação aos *sujeitos da prática do Serviço Social e comunidades* há que ter em conta as suas expectativas, necessidades e pontos fortes para que seja possível elaborar um bom diagnóstico e, por conseguinte, encontrar respostas, através de um plano de ação a ser negociado com os sujeitos da prática do Serviço Social/ comunidades. Os assistentes sociais reconhecem a importância do trabalho em parceria com os serviços e comunidade, bem como o envolvimento dos sujeitos da prática do Serviço Social (Healy, 2014). Na contemporaneidade o trabalho em parceria e a relação entre o assistente social e o sujeito da prática do Serviço Social, seja ele um indivíduo, família ou comunidade, é o veículo central

da mudança. Faleiros (2003) apresenta algumas estratégias de intervenção que estão vinculadas às trajetórias e devem visar a rearticulação dos patrimónios, referências e interesses, nomeadamente: 1.^a) *Estratégias de rearticulação de referências sociais* que implicam o processo de compreensão do problema à luz das trajetórias do sujeito, a discussão e implementação de seus direitos de cidadania, a prática da participação nas decisões que lhe digam respeito, a mais ampla informação sobre as condições e alternativas de mudança do quotidiano, a busca do reconhecimento das redes em que convive e das relações de opressão, discriminação e intolerância que sofre, a visualização do processo de identificação social do sujeito; 2.^a) *Estratégia de rearticulação de patrimónios ou capitais* que implicam os dispositivos de acesso aos recursos, equipamentos e benefícios, fortalecendo-se a condição de reprodução dos sujeitos e o atendimento às suas necessidades, exigindo o conhecimento dos recursos e dispositivos⁴² das políticas sociais e da sua operacionalização, bem como o inserir-se numa compreensão do contexto social⁴³, este depende do momento de crescimento ou recessão, de estabilidade ou crise política, tipo de relações, zona rural ou urbana; 3.^a) *Estratégia de contextualização* visa retirar os problemas de sua circunscrição limitada, para considerar as relações de força, de dominação em suas tendências mais gerais, sem perder de vista os planos de intervenção mais específicos e particulares, implicando o contexto. A busca de estratégias superpostas visa abrir a possibilidade de uma articulação de níveis de ação. O trabalho com as sujeitos da intervenção social implica trabalhar as relações internas, suas referências e estigmas, cidadania, instituições, família e comunidade; e 4.^a) *Plano Estratégico institucional*, ou seja, a combinação de estratégias, numa perspetiva complexa de reforçar as alianças com o sujeito da intervenção do assistente social, de estabelecer os níveis e ritmos das intervenções, recursos e oportunidades de usá-los, e o envolvimento de diferentes setores institucionais, da sociedade e da família. Ainda segundo Faleiros (2003) uma intervenção estratégica consiste fundamentalmente na tomada de iniciativas de acordo com a dinâmica das forças e atores em presença e em confronto, e segundo o mesmo autor a marca da especificidade do Serviço Social advém da intervenção nessa particularidade que implica, ao mesmo tempo, o confronto com problemas sociais e com as correlações de força e os interesses subjacentes. Segundo Howe (2009) o Serviço Social reflete a riqueza da

⁴² A inserção social nesses dispositivos é um processo avesso à exclusão social e não simplesmente uma integração adaptativa, já que o Estado é o campo contraditório de interesses, assim como o das instituições sociais (Faleiros, 2003).

⁴³ Articulação das trajetórias aos processos mais gerais, nas condições históricas de curta e longa duração, para que possa configurar um rearranjo de poderes no curso das biovias (Faleiros, 2003).

experiência humana e os assistentes sociais estão comprometidos com a condição humana, pois a teoria serve para: *a)* orientar e estabelecer prioridades; *b)* atuar de forma sensível, inteligente e organizada; *c)* estabelecer relações entre vários conceitos; *d)* debruçar sobre o detalhe; *e)* auxiliar na procura de padrões e formas de observação e atuação; *f)* alertar, refletir e procurar conhecimento; e *g)* possuir mente crítica, ser criativo e reflexivo.

A *base formal da profissão de Serviço Social* desenvolvido a partir de uma gama de perspectivas filosóficas, teóricas sobre e para a prática, valores e crenças, e competências formais do Serviço Social, contribui para a identidade do Serviço Social, como também se apropria da base profissional através da prática (Healy, 2014). A base profissional formal não é apenas algo que é transmitido a pessoas que frequentam o ensino formal e universitário, mas também algo que os assistentes sociais podem desafiar, transformar e retirar da sua experiência prática (Healy, 2014). A base formal da profissão é difundida através dos canais formais de educação em Serviço Social e publicações académicas, mas também através de programas de educação profissional de Serviço Social que estão principalmente preocupados com a introdução e socialização dos alunos para os valores fundamentais, conhecimentos e habilidades da profissão. A Associação dos Profissionais de Serviço Social também tem a responsabilidade de divulgar e promover debates e temas que contribuem para a melhoria da prática. As teorias para a prática fornecem uma componente intelectual chave da base profissional do Serviço Social e desta forma dois conceitos importantes para a prática profissional é o *empowerment* e *advocacy* que envolvem na perspectiva de Rose e Black (1985, citado por Pena, 2012: 77-78) um conjunto de etapas que implicam: *a) Compreensão e Aceitação* – o assistente social deve estabelecer uma completa empatia com a pessoa; *b) Tematização* – o assistente social procede à identificação dos temas centrais da vida da pessoa e identifica situações de alienação e dominação no contexto estrutural do meio envolvente da pessoa; *c) Problematização* – o assistente social analisa refletidamente as narrações expressas pela pessoa sobre o seu mundo e descobre formas de agir sobre ele; *d) Anomia* – um processo de mudança traz sempre receios e medos que é necessário refletir e trabalhar. Neste processo é necessário trabalhar as capacidades de planificação do futuro; *e) Análise das consequências da ação* – é fundamental ajudar a pessoa no reconhecimento das estruturas de poder que interfiram no plano de ação, obstáculos e aliados que poderão encontrar; *f) Escolha* – definição de alvos de intervenção e apoio da pessoa que se debate com sentimentos de indecisão e indefinição; *g) Ação* – todos os acontecimentos são continuamente analisados numa perspectiva de reflexão – ação e de ensinamentos e acertos constantes; *h) Avaliação* –

avaliar o que foi feito e o que foi atingido, a eficiência e a eficácia das ações e refletir naquilo que foi sentido durante o processo; e *i) Compreensão e aceitação* – avaliar em que medida a pessoa e o profissional foram modificados/ influenciados pelo processo e recomeço do ciclo da *advocacy* e *empowerment* relativamente a outras questões que a pessoa considere necessário tratar. Neste processo podem identificar-se competências do profissional que promovem o *empowerment*, a *participação* e *advocacia* (Mantell, 2009: 45-46, citado por Pena, 2012: 78): *a) Assertividade* – que se traduz na capacidade de expressar o ponto de vista de modo a que seja compreendido pelos outros, o que requer o desenvolvimento de autoconsciência, incluindo a postura corporal, uso adequado de linguagem e a escuta ativa. Envolve igualmente o conhecimento dos seus limites; *b) Negociação* – a partir da identificação das necessidades e expectativas da pessoa, o que implica um respeito mútuo; *c) A abordagem deve estar associada a comportamentos profissionais*, que integram dimensões como confiança, pontualidade e processos de delegação e divisão de tarefas, que demonstram o compromisso com a pessoa; *d) Encorajar a recolha e partilha da informação* – o desenvolvimento de uma cultura de colaboração requer um compromisso que assegure que a informação correta é recolhida e partilhada com os sujeitos da intervenção social, mas com todos os que dela necessitam para atingir os resultados em benefício dos sujeitos da intervenção social; e *e) Aconselhamento construtivo, supervisão e reflexão* – a profissão é complexa e a existência de apoio e supervisão são importantes. Todas as iniciativas, atividades e informações são necessárias para promover o diálogo entre a base profissional formal e a diversidade das práticas de Serviço Social e garantir que as teorias da prática profissional sejam relevantes e úteis para explicar e orientar a prática (Healy, 2014).

O *quadro profissional para a prática* refere-se à mistura de teorias desenvolvidas na prática profissional, experiência e habilidades formais e informais na prática e conhecimentos adquiridos pelos assistentes sociais na sua prática (Healy, 2014:17). Inclui conhecimento teórico e substantivo formal, bem como conhecimento tácito ou difícil de articular, que pode ser construído através da exposição repetida a situações da prática. O referido quadro profissional é aprendido na prática e depois tem um alcance e impacto nas opções da prática (Healy, 2014:16). Para Howe (2009) o assistente social deve, então, manter-se crítico, reflexivo, instigador, preparado para se adaptar e mudar, obter conhecimentos, habilidades e pesquisar, considerar os tipos de conhecimentos, competências e valores que são necessários e relevantes para a sua prática profissional.

CAPÍTULO IV – Dimensões da prática em Serviço Social

1. Dimensão do assistente social na sua prática profissional

As práticas de intervenção dos assistentes sociais são explicadas também por outros fatores, nomeadamente pela identidade e perfil profissional, que permitem um panorama acerca da dimensão do assistente social na sua prática profissional numa perspetiva fenomenológica, por consistir na essência da experiência específica da pessoa enquanto profissional, pois a dimensão humana não pode ser separada da profissional.

Quando falamos de identidade profissional não podemos descurar a importância da identidade pessoal porque ambas estão relacionadas. Isto verifica-se quando Dubar (1997, *citado por* Granja, 2014) refere-se à identidade pessoal como um processo de apropriação de recursos e de construção de referências, com alusão a uma aprendizagem pela experiência em contextos diferenciados, onde se procura a conquista permanente de uma identidade que possa ser reconhecida pelos outros com quem interage pela e na ação coletiva e pelo próprio que sobre ela consegue fazer narrativas. Para este efeito é necessária uma atitude reflexiva individual num processo suportado por relações significativas, estabelecida na relação com os outros, que estão sempre presentes neste processo de construção da identidade (Granja, 2014). “Essas relações podem ser competitivas, cooperativas e ainda conflituais implicando escolhas e seleções com decisões de apropriação ou recusa” (Granja, 2014: 58). Kaufmann (2004, *citado por* Granja, 2014) refere que os conceitos de indivíduo e identidade são conceitos que não devem ser fundidos, principalmente quando a pretensão é compreender o processo de construção das identidades profissionais, porque o indivíduo é mais do que a sua identidade profissional, mesmo que se reconheça a importância da posição que o trabalho assumiu na atualidade e a importância determinante que assume na estrutura individual e na identidade pessoal. Além disso o indivíduo é produto da história e das trocas sociais nos contextos em que se inscreve, e os quadros sociais em que o indivíduo vive não lhe são exteriores, ele é parte integrante da sociedade, é feito de matéria social, é um ser social, e por isso a construção subjetiva da identidade não pode ignorar o dado, o objeto e o natural (Granja, 2014: 58-59). Apesar da importância dos dados objetivos, estes não são de grande importância para a identidade, porque nem todas as determinações sociais têm o mesmo poder, esta importância é estabelecida de acordo com as condições sociais e históricas, pois os dados objetivos atuais são instáveis, incoerentes, múltiplos e heterogêneos, facilmente colocam em causa as

fronteiras identitárias, e por esta razão, o conceito de identidade adquiriu maior importância, devido ao esforço que é exigido ao indivíduo para se construir, efetuar escolhas, atribuir significados, esquecer ou incorporar os dados que decide reter, reorganizar e articular em função das imagens que o indivíduo tem de si próprio, dos outros e das emoções a elas associadas (Granja, 2014: 59). “As formas identitárias asseguram estabilidade, coerência necessária para assegurar a energia que permite a ação e a vontade para agir profissionalmente, mas a sua unidade é aparente” (Granja, 2014: 59). Para Barbier (2006, *citado por* Granja, 2014) as formas identitárias estão sempre em reformulação e transformação no decurso da atividade profissional, são construções que decorrem de valorizações, escolhas e decisões, que envolvem a cognição, valores, afetos, sentimentos e emoções, que atribuem sentido e significações ao conhecimento e às atividades.

Cruzam o subjetivo, os fenómenos psíquicos aliados aos processos socializadores, os dados biológicos a eles associados como a idade, o sexo e as particularidades dos sujeitos com as condições objetivas que dependem das organizações dos contextos e regularidades sociais, e as lógicas diversas que estruturam a ação (Granja, 2014: 59).

Trata-se de representações simbólicas que se tornam uma realidade muito forte, que pode ser mais real que a própria realidade e resultam da atribuição de uma representação que o profissional faz de si próprio e da que surge da interação com os outros (Granja, 2014).

Giddens (1997, *citado por* Granja, 2014) diz que para os padrões do *Self* dependem dos processos psicológicos de autoformação e necessidades psicológicas em que o autoconhecimento, a definição de si, está subordinado ao objetivo de reconstrução de uma identidade coerente, onde necessita de uma longa aprendizagem para conseguir um sentimento de segurança na vida do dia-a-dia. No que respeita aos profissionais revela-se fulcral para a sustentação da ação profissional (Granja, 2014). Falamos de *self-empowerment* dos assistentes sociais que é um requisito muito importante para o processo de *empowerment* dos sujeitos da intervenção social (Frans, 1993; Voorhis, Van e Hostetter, 2006 e Adams, 2008). Se o assistente social for uma pessoa *desempowered* não terá controlo sobre o seu trabalho, cumprindo apenas ordens, logo, sem conseguir desenvolver um processo de *empowerment* com os sujeitos da sua intervenção, dado não experienciar na primeira pessoa este processo (Adams, 2008 e Thompson, 2007). O *self-empowerment* é para vários autores (Frans, 1993; Voorhis *et al.*, 2006; Adams, 2008) uma dimensão de crucial importância no processo de *empowerment*.

No seu livro “Tornar-se Pessoa”, Rogers (2009) apresenta o modelo humanista, dando relevância à relação, defendendo que a intervenção deve ser centrada na pessoa, método este igualmente defendido por vários autores do Serviço Social (e.g. Bogo, 2006 e Barbara Teater, 2010). Para Howe “é por sermos seres sociais que também somos seres emocionais” (2008: 1), uma vez que muitos dos nossos sentimentos advêm da relação com os outros. A relação de ajuda deve ser feita numa base de *empowerment*, no primado da comunicação, onde se valorizam as emoções, não apenas as emoções do assistente social, mas, também, as emoções da pessoa com quem o assistente social se encontra e estabelece a relação, tendo presente os sentimentos pessoais (positivos e negativos) que são obrigados a intervir, e onde se revela de extrema importância o trabalho emocional, ou seja, trabalhar a inteligência emocional.

A inteligência emocional é um conceito que, embora não sendo recente na sua etimologia, é recente na atenção que lhe tem sido dada pelas diversas áreas científicas, das ciências sociais e humanas, uma vez que cada vez mais é reconhecida a relevância assumida pelas emoções em qualquer relação interpessoal. Howe (2008) defende mesmo que usar o *self*, valorizando também a sua inteligência emocional, é essencial para o sucesso do assistente social e da sua prática profissional. Esta relevância atinge maior dimensão na sua transposição para a intervenção do assistente social, nomeadamente, no que concerne à Relação de Ajuda em Serviço Social.

A *resiliência* é outro conceito importante para a estratégia de intervenção em Serviço Social. A resiliência está diretamente relacionada com os recursos/ capacidade humana que as pessoas têm para enfrentar e saírem fortalecidos das experiências adversas, interliga-se, muitas vezes, à adaptação, superação e resistência, como pressupostos de autoestima (valorização pessoal) e promoção social (maximizando os recursos pessoais e sociais – descoberta e desenvolvimento) (Calvo, 2009). Assim sendo o assistente social necessita de ser resiliente perante situações adversas com que se depara na sua intervenção.

Em relação às *formas identitárias profissionais*, estas podem constituir uma plataforma comum, que reúne os profissionais de Serviço Social e os distingue de outros profissionais, pode ainda considerar-se como o conjunto de características explícitas, legitimadas socialmente, que permitem aos membros do mesmo grupo profissional reconhecerem-se como tal e de fazer reconhecer a sua especificidade no campo do trabalho (enquadrado jurídica e socialmente e donde decorrem vínculos e retribuição remunerada do trabalho), direitos e garantias, e emprego (posto de trabalho na estrutura económica, relacionado com o mercado) (Granja, 2014). Este conjunto de características não são

forçosamente idênticas para todo o grupo de profissionais, neste caso, os de Serviço Social, resultam de uma identificação contingente e dependem dos processos de construção identitária, ou seja, da formação, dos contextos de prática, dos problemas profissionais, das tecnologias de ação profissional e da atividade sociocognitiva que suporta a ação profissional. Esta base de identificação, como plataforma de firmeza para a ação, é instável e contingente porque está relacionada com processos históricos e é por isso também que se torna complexa, dinâmica e difícil de registar (Granja, 2014). Dubar (1997, *citado por* Granja, 2014, *aspas do autor*) contribui para o conceito de identidades profissionais quando atribui a este conceito a configuração “do eu e do nós”, logo, o Serviço Social é reconhecido nos campos de atividades remuneradas de trabalho, cujas condições objetivas são selecionadas, reelaboradas e interpretadas pela subjetividade dos indivíduos nos processos dinâmicos de interação social.

A prática e as representações sobre a profissão, para os assistentes sociais, são consideradas base de trabalho indispensável para a sua identidade e condicionante da sua ação, essencialmente pelos recursos que são disponibilizados ou não, ou ainda pelas regulações formais da atividade que desenvolvem, e ainda pelos objetivos políticos da sociedade em que atuam, e finalmente pelas condições objetivas de desenvolvimento social e económico (Granja, 2014). Importa ainda referir que nos processos de construção da identidade profissional intervêm fatores externos advindos das condições objetivas, os denominados por Kaufmann (2004, *citado por* Granja, 2014) de porta-identidade, referentes às prescrições normativas, necessidades sociais que legitimam a profissão, as relações sociais no seio das quais se exerce a atividade, a influência dos atores coletivos, a formação e ainda os processos subjetivos que dependem das opções, da seleção feita pelos indivíduos relativamente às referências disponíveis sobre a forma como querem ser profissionais de Serviço Social.

À semelhança dos outros profissionais os assistentes sociais necessitam de estabelecer as suas formas identitárias para atribuírem sentido à atividade profissional que desenvolvem. No entanto a prática profissional que se dirige ao social como o Serviço Social é particularmente complexa no processo de construção da sua identidade.

Habermas (1987) defende que a construção da identidade não pode ser dissociada de dois sistemas estruturantes: a atividade instrumental (processos de trabalho, finalidades económicas, etc.) e a atividade comunicacional (a interação entre os indivíduos). A raiz da identidade e da “institucionalização do reconhecimento” nas sociedades modernas assenta na

esfera ampla do trabalho e não pode ser deduzida, meramente, dos mecanismos de produção e das relações profissionais (Habermas, 1987, aspas do autor).

Apesar do contributo da abordagem de Habermas (1987) é, porém, reducionista na conceção do processo identitário, podendo radicalizar a configuração da identidade do sujeito unicamente pelo estatuto de emprego, níveis de qualificação ou pertença a determinada organização. Em cada pessoa afluem múltiplas influências de ordem biológica, social e cultural. A nossa identidade é fruto do modo como integramos numa totalidade interativa as experiências que, sobre uma base biológica e sociocultural, marcaram o nosso desenvolvimento.

A ação/ intervenção profissional dos assistentes sociais exige uma relação de proximidade, uma *relação de ajuda* com as pessoas e um saber específico sobre os problemas, modos de vida, valores, processos sociais e as suas dinâmicas, porque visa objetivos de mudança nos problemas concretos de pessoas e grupos identificados e utiliza recursos disponibilizados pelas políticas e instituições (Granja, 2014). Esta relação interativa exige formação para a sensibilidade social, e será uma das componentes essenciais do saber dos assistentes sociais, porque o saber relacional implica possuir capacidades empáticas para entrar no mundo dos outros, para conduzir processos de comunicação (Granja, 2014). A relação é facilitada pela atitude de compreensão e interesse do assistente social para com o utilizador dos serviços sociais, mas esta relação poderá não ser mútua, quando, por exemplo, a iniciativa do contato é da organização, e isto pode conduzir a que a motivação da pessoa para com a intervenção não seja motivante para ela, no entanto, mesmo nestas situações, a perspetiva de construção da relação, por parte do assistente social, pode ajudar a vencer a resistência (Pena, 2012). Um dos exemplos poderá ser os processos éticos que orientam a ação profissional, exigindo dos assistentes sociais capacidades pessoais e técnicas para estabelecer relações empáticas de proximidade no quotidiano em ambientes de segurança psicológica favoráveis (Granja, 2014).

A relação de ajuda exige uma *relação empática* do assistente social com o sujeito da intervenção social e exige desenvolver capacidades de compreensão humana no sentido que lhe é dado por Morin, ou seja, ser sensível, “reagir física, cognitiva, emocional e racionalmente às situações” (1999, citado por Granja, 2014: 72). O estabelecimento da *empatia* é imperioso para o sucesso da intervenção e, ainda, para que qualquer relação possa surtir efeito (Cree, Vivienne e Steve Myers, 2008: 66), no entanto, esta relação segundo Trotter (1990, citado por Cree, Vivienne e Steve Myers 2008: 166), deve ser acompanhada de outras

capacidades práticas, incluindo a “utilização de uma abordagem pró-social, a resolução de problemas, o esclarecimento de papéis – o que estamos a fazer para? E, ainda mais crucial, o que é negociável e o que não é negociável? (Cree, Vivienne e Steve Myers, 2008:172). De acordo com Zastrow (2007) falamos, igualmente, de aconselhamento existente em grande parte das intervenções do assistente social, quer seja na prática individual, quer com grupos ou famílias, defendendo que o aconselhamento é uma componente chave da prática generalista do Serviço Social, ou seja, “todo o assistente social que providencia serviços com indivíduos, grupos e famílias usa extensivamente os princípios e teorias do aconselhamento” (2007: 19). “A competência em aconselhamento revela-se fulcral para todas as práticas do assistente social nas diversas áreas” (Zastrow, 2007: 20). Os estudos demonstram que a relação é determinante para o resultado obtido pela intervenção do assistente social (Bogo, 2006). O assistente social deve então trabalhar a relação com a pessoa.

A *mediação* é estruturante para a profissão e para a sua construção identitária ao facilitar a relação entre o Estado, as organizações de Serviço Social e as pessoas em situação de fragilidade social (Granja, 2014). “A mediação é uma atividade de ligações complexas nas relações sociais presentes, em que se ligam populações, instituições e sociedade local com transações e arranjos através de pontos de passagem que se abrem ou são abertas pelas estratégias e táticas da atividade dos profissionais” (Granja, 2014: 74). Por ser uma atividade de ligações complexas pode ser considerada uma rede social pessoal onde é encarada como sendo a “soma de todas as relações que um indivíduo percebe como significativas ou define como diferenciadas da massa anónima da sociedade (...) nicho interpessoal do indivíduo” (Sluzki, 1996: 42, *citado por* Guadalupe, 2010: 51). A mediação implica fortalecer o eu dos sujeitos para que estejam mais positivos e aumentar, assim, as suas capacidades críticas e de compreensão da rede de relações sociais e poderes, bem como aumentar recursos e capacidade para agir (Granja, 2014). Seja qual for o contexto a autonomia profissional é muito importante para a forma identitária dos assistentes sociais e como possibilidade de se guiar e agir pela lógica profissional específica do grupo de profissionais, afirmando-se também pela forma como os assistentes sociais gerem, organizam, e tomam decisões sobre recursos numa perspetiva de controlo e da racionalidade de custos sem se conformarem com lógicas economicistas ou burocráticas (Granja, 2014).

Outro conceito importante e relacionado com a identidade profissional e competências profissionais são os *saberes complexos*, saberes de ação, onde o sujeito conhece, pensa, e age num diálogo permanente com a incerteza, que é inerente a todo o ser humano porque o

conhecimento é sempre uma interpretação, tradução e reconstrução do real, sempre provisório. O saber de ação tem um grau de complexidade e incerteza mais elevado e tem que enfrentar com lucidez os problemas da ação que, depois de iniciada, entra num jogo de interações e retroações cujas variáveis são múltiplas e de controlo difícil mesmo para quem desencadeia o processo, por esta razão é necessário pensar bem para agir, e desenvolver uma inteligência geral como atitude mental fundamental para saber agir e para poder e querer agir (Granja, 2014). Os assistentes sociais têm que transformar o saber que receberam de outrem e os saberes provenientes da experiência e desta forma integrando-os na sua estrutura sociocognitiva e mobilizando-os na atividade com a *inteligência prática*, composta por saberes disciplinares formalizados em conceitos, leis, sistemas explicativos que objetivam o processo de pensamento e que permitem construir esquemas de ação (Morin, 1999). A *cultura profissional* é outro conceito relacionado com a identidade dos assistentes sociais e está relacionado com o uso da reflexividade para selecionar os usos diferenciados de regras e recursos, transforma e transaciona-os para novos contextos de uso, atribuindo-lhes um sentido contextual (Carina, 2005, citado por Granja, 2014), com base numa conceção do que é o seu saber profissional, as habilidades que constituem, com os valores e crenças associadas. Outra forma identitária dos assistentes sociais configura-se nas *capacidades profissionais* e segundo Rey (1998, citado por Granja, 2014), referem-se a um conjunto de estruturas mentais estáveis, com grau elevado de consciência, exigem processos formativos complexos para ficarem aptas para serem mobilizadas nas situações concretas. Conjuntamente as capacidades profissionais devem estar formalizadas para serem comunicadas a outros, experimentadas, mas também reorganizadas para que os assistentes sociais tenham a capacidade de usar esquemas operatórios de forma diferenciada, conforme os problemas e as situações (Granja, 2014). Em relação aos *esquemas operatórios*, segundo Boterf (2003) são esquemas construídos a partir das representações que avaliam, articulam e reestruturam os contextos, a natureza dos problemas e os recursos disponíveis e que antecipam a ação, são igualmente atos de pensamento e decisão necessários ao agir, são mobilizados na urgência da intervenção, exigindo contextos complexos de informação sobre as situações reais, seus contextos, meios disponíveis, espaços e tempos sociais e históricos concretos.

Segundo Granja (2014) o processo de *construção das identidades profissionais dos assistentes sociais* continua quotidianamente com os contributos da história da profissão e de cada sujeito profissional, que vai interiorizando o contexto de trabalho bem como a situação social mais geral, num diálogo contínuo entre o passado memorizado ou transmitido, que é

transformado em esquemas infraconscientes inscritos nas estruturas sociocognitivas, e o presente com os seus problemas concretos. Este é um processo contínuo e inacabado que implica a apropriação e *construção de repertórios*, conjunto de conhecimentos, a partir das experiências da ação e das trocas entre pares, como componente insubstituível da identidade profissional (Granja, 2014: 66). A construção de repertórios acarreta algumas dificuldades principalmente quando se depara com o isolamento dos profissionais, pelas dificuldades da escrita profissional, que exige um domínio relacionado com os modelos e tecnologias de escrita para formalizar as atividades (Granja, 2014). Mas estas dificuldades não impedem a construção de repertórios, e estes acontecem em espaços formais de troca de experiências como reuniões, debates, mas também nos contatos diários informais. Por fim falamos de experiência pessoal dos profissionais que integra a experiência coletiva do grupo de pares, ou seja, e segundo Boterf (2003) a memória em rede, construída na interação com outros profissionais e organismos. A memória em rede possibilita a consolidação do saber de ação construído em esquemas de racionalidade específica do grupo, como representações operatórias conscientes e infraconscientes⁴⁴ (Granja, 2014). “Estas representações associadas à experiência determinam juízos, opções éticas e políticas como decisões necessárias a um saber de ação nas suas componentes racional, decisória, comportamental e emocional” (Granja, 2014: 67).

A intervenção profissional implica a fixação de formas identitárias que garantam a confiança e a segurança para agir, tendo por base conhecimentos teóricos, técnicos e um conjunto de esquemas que figuram uma sequência de procedimentos práticos nos contextos quotidianos (Granja, 2014).

Apesar da identidade profissional dos assistentes sociais ser diversa e multifacetada, modificando-se com os contextos de trabalho em presença, é possível identificar pontos de ancoragem comuns em todos os assistentes sociais, que passam por questões como a defesa dos direitos sociais e humanos ou da justiça social (Clara Santos, 2009, *citado por* Pena, 2012: 178).

Amaro (2008) faz referência a uma distinção de posturas profissionais, segundo o seu ponto de vista demasiado simplista, porque embora reflita o que a prática profissional muitas vezes representa, está longe de trazer um contributo substantivo para clarificar o que são e quais são as teorias do Serviço Social, o denominado *paradigma vigente* e o *paradigma*

⁴⁴ Infraconscientes ou do subconsciente e do inconsciente. Quando se quer agir diretamente sobre o comportamento do interlocutor.

*alternativo*⁴⁵. O paradigma vigente, ou da acomodação, ou ainda do pragmatismo, é quando o assistente social se transforma num mero gestor de recursos com a principal função de adequar os recursos existentes às necessidades dos sujeitos da intervenção social e vice-versa. O perfil do assistente social no âmbito deste paradigma passa basicamente por prestar os serviços prognosticados no sistema de bem-estar, de forma casuística e setorial. Pelo contrário o paradigma alternativo luta por uma postura profissional regulada por valores como o da participação das pessoas, do *empowerment*, da mobilização, da criatividade, da “agentividade” e da não estandardização de respostas, logo, a prática dos assistentes sociais não é neutra e comprometida com os sujeitos da intervenção social no intento do desenvolvimento das suas potencialidades (Amaro, 2008).

A mesma autora retoma o tema referenciando que as duas designações habituais da profissão, ou seja, Técnico Superior de Serviço Social e Assistente Social, resumem duas conceções identitárias distintas do Serviço Social presente. Amaro (2009) no seu estudo faz uma analogia em relação ao termo Técnico Superior de Serviço Social, caracterizando-se por ser racional, positivista e focado nos resultados, já o Assistente Social caracteriza-se por ser racional, simbólico, e com um foco mais direcionado para o processo. As referidas identidades-tipo da profissão são diferentes e contraditórias, no entanto o que é facto, é que, elas complementam-se (Amaro, 2009). A referida autora menciona que de uma forma muito recorrente, estas identidades não se expressam de um modo consciente e esclarecido, reforçando o obscurantismo identitário. Nesta linha de raciocínio, este estudo, referencia que o Técnico Superior de Serviço Social preconiza uma *prática evidence-based* e o Assistente Social aponta para uma *prática relational-based*. Um estudo realizado em 2007 protagonizado por Butler, Ford e Tregaskis corroboram esta distinção quando acrescentam que:

as tendências teóricas no Serviço Social passaram de uma lógica *relationship-based* para uma lógica *evidence-based*, em que se espera que a intervenção com os utentes se salde em resultados estatisticamente mensuráveis e em que a investigação é vista como a fonte das orientações mais claras para a prática futura. Tais abordagens sugerem que o resultado é agora visto como mais importante que o processo (...). (2007: 282, *citado por* Amaro, 2009: 40, *aspas angulares da autora*).

Amaro (2009) perante as incertezas e desafios com que o Serviço Social contemporâneo está confinado e respondendo a esse apelo para a reconfiguração identitária, existem cinco tarefas importantes a refletir e a serem incutidas, nomeadamente: a) lutar contra

⁴⁵ Distinção defendida por Ander-Egg (1996 [1992]: 181 – 189, *citado por* Amaro, 2008).

a aceleração do tempo (rapidez da intervenção é igual a superficialidade na relação); *b*) promover a produção e o debate científico no Serviço Social (necessidade de corpo de saberes e atores referenciais); *c*) encontrar formas de regulação da profissão (proliferação de ofertas formativas e crescente permeabilidade do mercado de trabalho); *d*) contrariar a tendência para um finalismo metodológico (práticas quantificáveis e mensuráveis – esta inversão de meios em fins atribui-se a designação de «finalismo metodológico», considerando-se que é uma tendência presente e que deve ser contrariada); e *e*) assumir sem receio as dimensões estético-expressiva e ético-política da profissão (Amaro, 2009, aspas angulares da autora).

Os autores Branco e Amaro (2011) referenciam que a atualidade exige dos assistentes sociais uma prática mais burocrática e manageralista, com atividades de gestão tecnocrática e administrativa, gerando preocupações procedimentais e instrumentais, ao contrário de uma prática relacional e política, que contenha conteúdos substantivos, um papel crítico, com agendas políticas, éticas e teóricas do Serviço Social, com uma prática relacional profissional, com co construção de narrativas, consciência dos direitos e valores, capacidade de utilização de técnicas de avaliação e planeamento e níveis de eficiência e eficácia. É desta forma que se assiste, neste momento, ao aparecimento de abordagens profissionais à prática no sentido da análise e gestão do risco, do managerismo, da prática baseada na competência ou baseada na evidência (*evidence-based practice; competence-based practice*) e da gestão do cuidado (Branco e Amaro, 2011). Estas tendências levam ao aumento de uma complexa rede de procedimentos que o profissional no terreno deve seguir, supostamente testados e com garantias de eficiência, que atribuem aos meios o estatuto de fins e tomam como fundamento da profissão o rigor na aplicação de instrumentos (Branco e Amaro, 2011). “O conceito proposto de finalismo metodológico é precisamente utilizado porque se verifica que o cumprimento dos passos metodológicos previstos se torna um fim em si mesmo e contém o que de mais importante é tido em conta nas práticas profissionais” (Branco e Amaro, 2011: 667). Onde já não existe o tempo e o espaço para as tarefas nobres dos assistentes sociais, como relatos expressos no estudo, realizado por Branco e Amaro (2011), nomeadamente o estabelecimento de relações empáticas, capacidade de ajudar e apoiar os outros e o desenvolvimento da confiança e da segurança.

Payne (2002) defende que identificar uma lista completa de todos os fatores que influenciam o desenvolvimento do Serviço Social não é possível, mas podemos identificar algumas características. Muitas forças sociais que nada têm a ver com o desenvolvimento académico e prático da profissão influenciam a prática e a teoria do Serviço Social.

Necessidades sociais em mudança, a influência e necessidades de ocupações afins, mudanças políticas e legislativas são apenas alguns exemplos (Payne, 2002). As perceções políticas e públicas de necessidades sociais e pessoais condicionam essas forças sociais e a forma como os serviços podem ser organizados para ir de encontro a tal necessidade (Payne, 2002). Por conseguinte, o debate político e o tratamento que os *media* dão ao Serviço Social e às suas atividades influenciam o clima de perceções que criam as tarefas e os interesses do Serviço Social. Isto acontece porque as perceções públicas influenciam os serviços e porque os profissionais fazem eles próprios parte do público e são simultaneamente influenciados pelos *media* e pelas mudanças políticas (Payne, 2002).

A organização dos serviços dos organismos públicos, a legislação, a capacidade económica e as técnicas de gestão que sustentam essa organização afetam a forma como o Serviço Social pode desempenhar as suas funções. Isto difere onde os empregados ou os próprios membros de grupo ocupacionais definem a tarefa e os métodos de trabalho (Payne, 2002). Esta ideia é corroborada por Healy (2014) quando fala dos contextos institucionais da prática – leis que regem a regulamentação do Serviço Social profissional, as políticas públicas, organizações e as práticas aceites que moldam as instituições onde os assistentes sociais exercem atividades profissionais - e por Trevithick (2008) quando menciona o conhecimento factual – leis/ legislação, política social, política e procedimentos dos sistemas das instituições, informações relativas a grupos específicos de pessoas, e informações relacionadas com problemas pessoais e sociais específicos -.

O Serviço Social faz parte de uma rede de ocupações afins com que identificamos a necessidade de conhecer a maneira como tem sido estabelecido o controlo, e da forma como se relaciona com a rede que o rodeia (Payne, 2002). Parte de um tal entendimento requer uma atenção especial para compreender como as suas teorias cresceram e exerceram influência sobre ele e sobre a dita rede, e como se comportam perante as outras teorias afins que giram ao redor do Serviço Social (Payne, 1996^a, citado por Payne, 2002). Tais teorias são elas próprias influências sociais que ajudam a posicionar o Serviço Social entre as redes de outros serviços, ocupações, profissões e instituições. O autor supracitado defende que os fatores sociais que criam o assistente social constroem em parte as teorias, ou seja, as pessoas dentro da ocupação socialmente construída criam a teoria do Serviço Social e uma vez criada, afeta a ocupação e a atividade profissional e, por fim, as influências sociais que configuram a prática profissional.

É da responsabilidade de todos os assistentes sociais desenvolverem suas capacidades de relacionamento e reflexão, e de todas as exigências do Serviço Social para fornecer as facilidades necessárias e assegurar que o potencial reflexivo da sua força de trabalho seja realizado. Esta é a forma como o assistente social pode desenvolver uma identidade profissional e estar apto a enfrentar os desafios da prática contemporânea (Wilson, Kate e Gillian Ruch, Mark Lymbery e Andrew Cooper, 2008). O assistente social é o profissional qualificado que, privilegiando uma intervenção investigativa, assente na pesquisa e análise da realidade social, atua na formulação, execução e avaliação de serviços, programas e políticas públicas que visam a preservação, defesa e ampliação dos direitos humanos e justiça social. No entanto devido ao contexto social e económico de racionalização das despesas públicas e da tendência crescente para a individualização da intervenção social, as lógicas que estão subjacentes à atividade profissional sofrem transformações profundas, onde a lógica tendencial é para dar mais importância aos fins do que ao processo.

2. Dimensão do sujeito da prática do Serviço Social

O sujeito da prática do serviço social é socialmente determinante na existência da intervenção profissional do assistente social e na existência de organizações e serviços sociais.

Em 1945, após a Segunda Guerra Mundial, surge a Organização das Nações Unidas (ONU). A 10 de Dezembro de 1948, a Assembleia Geral das Nações Unidas proclamou a Declaração Universal dos Direitos Humanos (referência para quase todos os documentos relativos aos Direitos Humanos). Os Direitos Humanos são direitos e liberdades básicas de todos os seres humanos. “Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal” (artigo 3.º da Declaração Universal dos Direitos Humanos). Os três principais pilares da Declaração Universal dos Direitos Humanos são a Dignidade Humana, Autodeterminação e a Justiça Social. Os direitos correspondentes às necessidades humanas têm de ser garantidos e promovidos e incarnam a justificação e motivação que presidem à ação do Serviço Social. A defesa de tais direitos deverá, assim, fazer parte integrante do Serviço Social (Branco e Portas, 1999). Os assistentes sociais podem, através da sua atividade, reforçar os direitos dos respetivos sujeitos da prática do Serviço Social, mas uma análise incorreta pode levá-los a pôr esses mesmos direitos em risco. A visão do respetivo trabalho, a partir de uma perspetiva global de Direitos Humanos, auxilia os profissionais, conferindo-lhes um sentido de unidade e solidariedade, sem perder de vista as perspetivas, condições e necessidades locais, que

constituem o quadro de atuação destes profissionais. O Serviço Social preocupa-se com as diferenças individuais e de grupo. Servindo de mediador entre pessoas e o Estado ou outras autoridades, a defender causas e a garantir proteção nas situações em que a ação estatal, em prol do bem comum, ameaça os direitos e liberdades de determinadas pessoas ou grupos (Branco e Portas, 1999). O Serviço Social tem sido, desde a sua criação, uma atividade de defesa dos Direitos Humanos, tendo por princípio base o valor intrínseco de cada ser humano e como um dos seus principais objetivos é a promoção de estruturas sociais equitativas, capazes de oferecer às pessoas segurança e desenvolvimento, ao mesmo tempo que defendem a sua dignidade” (FIAS, International Policy Papers (1988).

Os princípios éticos de reconhecimento da dignidade e respeito pelas diferenças individuais reconhece a cada pessoa a diferença e mérito de atenção particular e específica como ser único e particular, inserido numa dimensão social e coletiva, designada de sociedade, sujeita à partilha de valores e cultura (Robertis, 2007). O valor da dignidade é inerente à condição de pessoa e está sempre presente em cada ser humano, não deriva de qualquer outro fator, seja económico, geográfico, hereditário, raça ou crença. Não é lícito considerar que há diferentes qualidades de dignidade entre os seres humanos, ou conceção de atribuição de dignidades diferentes. A noção de pessoa não se reduz a um tema de análise do desenvolvimento da capacidade reflexiva do homem, nem a uma orientação específica e pensamento, ou imagem de construção de si mesmo, como produto e produtor do seu modo de ser (Robertis, 2007). A conceptualização de pessoa pode ter uma importância vital e tem-na certamente quando solicitada e questionada, quer por domínios não estritamente das ciências sociais e humanas, quer pelas próprias em busca de respostas para desafios contemporâneos que se lhe colocam. No pensamento moderno, a Constituição ou Lei Fundamental dum Estado de Direito, estabelece que a pessoa humana é o valor máximo e razão de ser de uma República. Nela se fundam todos os valores políticos, económicos, sociais e todos os direitos. A dignidade da pessoa humana é irrenunciável e inalienável, não é conquistada, nem depende de fatores externos, ou mesmo da prática de atos dignos.

Os sujeitos que procuram os serviços sociais, na sua maioria são pessoas em situação de vulnerabilidade social, económica e psicológica e que pela relação privilegiada de ajuda e empatia tida com o assistente social, dentro do campo social, bem como a rede de relações particulares e também estruturais e processuais envolvidas, constituem o sujeito da intervenção próprio do Serviço Social. Nesta perspetiva de importância do sujeito da

intervenção social, considerada pessoa de direitos fundamentais, Robertis (2007) define pessoa como um ser humano moral dotado de existência jurídica.

No entanto, nem todas as pessoas podem exercer os seus direitos e por esta razão os conceitos de exclusão social e pobreza têm de ser analisados e enquadrados. A exclusão social é a “fase extrema do processo de “marginalização”, entendido este como um percurso “descendente” ao longo do qual se verificam sucessivas ruturas na relação do indivíduo com a sociedade” (Costa, 2002:10, aspas do autor). A definição refere-se a ruturas laborais, familiares e afetivas. A pobreza e a exclusão social são realidades distintas que nem sempre coexistem. A expressão grupos vulneráveis ou categorias sociais vulneráveis à pobreza e segundo Capucha (2004) analogicamente podem ser explicadas pelo facto de agregar pessoas que são mais suscetíveis de ser afetadas pela pobreza e/ou exclusão social. Estas categorias combinam dentro de si problemas ligados às competências possuídas, oportunidades oferecidas e problemas ligados à orientação cultural e relacional. Para este autor existem alguns tipos de categorias sociais que define como sendo vulneráveis à pobreza: grupos com *handicap* específico, grupos desqualificados, e grupos marginais. Sem utilizarmos a mesma terminologia, Bruto da Costa (2002) corrobora esta ideia na sua obra “exclusões sociais” de 2002, referindo-se a estes grupos. É entendido que o conceito de exclusão social abarca a noção de pobreza e inclui outras situações que, embora não sendo de pobreza, são caracterizadas por ruturas ao nível das relações sociais. Neste entendimento, a exclusão social encontra-se também relacionada com a noção de cidadania e como forma de relação com o meio.

Para Costa (2002) as exclusões podem ser de tipo económico, Social, Cultural, de Origem patológica e por comportamentos autodestrutivos: *a)* de tipo económico - Reporta-se à pobreza enquanto situação de privação múltipla por falta de recursos e caracterizada por más condições de vida, baixos níveis de qualificação, emprego precário, atividades no domínio da economia informal, e ainda, visível essencialmente ao nível das necessidades básicas, como, alimentação, vestuário, condições habitacionais, cuidados de saúde, educação; *b)* de tipo social - Situação de privação do tipo relacional caracterizada pelo isolamento, por vezes associado à falta de autossuficiência e autonomia pessoal e não se encontra diretamente relacionada com a exclusão de tipo económico; *c)* de tipo cultural - Reporta-se a fenómenos como o racismo, a xenofobia e podem dar origem à exclusão de determinadas minorias étnicas; *d)* de origem patológica - diz respeito a fatores psicológicos ou mentais e esta situação, por vezes, conduz a ruturas familiares graves, sendo que no seu extremo pode

também gerar situações de sem-abrigo; e e) por comportamentos autodestrutivos reporta-se a comportamentos relacionados com a toxicod dependência, o alcoolismo, a prostituição. Muitas vezes encontram-se associadas a este tipo de exclusão situações do tipo económico, social e de origem patológica. Na prática, é comum que muitos destes tipos de exclusão apareçam sobrepostos (Costa, 2002).

As situações vulneráveis à exclusão social de que as pessoas poderão estar sujeitas são a situação de desemprego, a pertença a grupos desqualificados, e a grupos marginais, ou grupos com handicap específico e minorias étnicas. Em relação à situação de *desemprego*, nas sociedades ocidentais, o emprego é um dos principais mecanismos de inclusão social. Estar desempregado é, não só, estar privado de uma fonte normal de rendimento, mas também é perder um dos vínculos mais importantes de ligação à sociedade, à rede de relações interpessoais que o emprego proporciona. As altas taxas de desemprego ameaçam a estabilidade social e atingem grupos populacionais variados: jovens e pessoas a rondar os 50 anos, oportunidades de situações de emprego precário, sem contratos de trabalho (falsos “recibos verdes”), baixos salários, más condições de trabalho e de segurança e a trajetórias de emprego em carrossel⁴⁶. Todas estas formas de emprego configuram situações de exclusão social, ou, pelo menos, o risco desta. Em relação aos *grupos desqualificados*, estes são definidos por Capucha (2004) como o conjunto de pessoas que têm baixos níveis de participação social devido à sua baixa instrução escolar e qualificação profissional. A desqualificação em que se encontram não lhes permite ter acesso à formação, a rendimentos, nem a apoio social, e normalmente caracterizam-se por serem trabalhadores desqualificados e desempregados de longa duração. Para Capucha (2004) reforçado por Bruto da Costa (1998) os trabalhadores desqualificados estão mais sujeitos à pobreza na medida em que estão mais expostos ao trabalho precário ou perdem os seus empregos, fruto da substituição da mão-de-obra pouco qualificada por processos mais competitivos, pois quanto menores as qualificações, menores as oportunidades e maior o risco de exclusão profissional. O emprego, além de gerador de rendimentos, é um mecanismo de inserção social e de criação de laços relacionais. Capucha (2004) acrescenta aos grupos desqualificados as famílias monoparentais, que são fortemente afetadas pela pobreza.

Também, merecem uma consideração especial, as pessoas idosas, sendo um grupo muito vulnerável à pobreza e à exclusão social, uma vez o que o envelhecimento provoca

⁴⁶ Segundo o autor Diogo (2009) as trajetórias de emprego em carrossel é quando os indivíduos empregados regressam de novo à situação inicial de desemprego e assim sucessivamente.

perda de autonomia e perda de papéis sociais. O envelhecimento da população, que tem vindo a crescer e o facto de a maioria dos idosos dependerem dos apoios sociais, por regra muito baixos veio fazer com que estes ficassem mais isolados e desprotegidos. As mulheres e as crianças são igualmente grupos vulneráveis à pobreza e exclusão social. As mulheres pela descontinuidade do emprego e a sobrecarga a que estão sujeitas, fazendo com que possam estar mais limitadas no acesso aos vários sistemas sociais e as crianças, pela sua fragilidade e por estarem, algumas, desprotegidas pelos adultos e pelos sistemas sociais.

Paugam (2003) caracteriza o *grupo dos marginais* como sendo um grupo que se destaca pela completa inexistência de rendimentos, quer dos serviços de ação social, quer provenientes do emprego. São pessoas que se caracterizam por diversos fracassos e com um histórico de dificuldades quer económicas quer relacionais. Habitualmente são oriundos de meios sociais desfavorecidos e as problemáticas sociais e familiares são mais intensificadas. A sua inserção social é muito difícil e têm baixas qualificações profissionais. A instabilidade profissional é muito comum e, em certos casos, existem práticas socialmente repreensíveis para fazerem face à sua subsistência e sobrevivência. O desrespeito às normas sociais e a transgressão fazem parte deste modo de vida. Assim, estas pessoas estão estigmatizadas por parte da sociedade, pois são “entregues à sua sorte, sem força de vontade, tornam-se insensíveis aos juízos dos outros e encerram-se, cada vez mais, num mundo reduzido, reconstruído segundo as suas normas” (Paugam, 2003: 105). Os problemas de alcoolismo e da droga estão muito presentes, bem como o desleixo completo das suas rotinas e perspetivas de vida. Encontram-se dois tipos de marginalidade na teoria de Paugam (2003): a marginalidade conjurada e a marginalidade organizada. Na primeira alguns grupos tentam encontrar o equilíbrio para juntos resistirem ao dissabor da reprovação social e expressam uma vontade para sair desta situação, através da sua reinserção num contexto profissional ou de reabilitação de saúde (grupo dos alcoólicos anónimos, desintoxicação, etc.). A segunda refere-se aos marginais nómadas que frequentemente andam de local em local ao sabor das ocasiões de ganhar um pequeno sustento ou ensaiar formas de vandalização. Muitos optam pela mendicidade, criam pequenos guetos, outros frequentam instituições sociais, contudo este tipo de grupo negoceia a sua fragilidade e aceita a desqualificação social.

O *grupo com handicap específico* inclui pessoas com deficiência física e mental, com doenças crónicas, e trabalhadores imigrantes. Estes indivíduos estão limitados na sua participação social e são frequentemente alvo de discriminação. Os imigrantes, em alguns casos, deparam-se com conflitos culturais e são alvo de discriminação na oportunidade ao

emprego (Capucha, 2004). Costa (2002) realça estes aspetos quando fala do *problema das minorias étnico-culturais* que já não é novo, e desde sempre em Portugal e na Europa, houve dificuldade na inclusão das minorias étnicas. Deste modo, os imigrantes são vistos como rivais que vêm aceitar salários inferiores e fazer trabalhos indesejados, contudo, estas minorias padecem de vários tipos de exclusão social, como a pobreza (por falta de recursos), a exclusão territorial (e.g. muitas vezes vivem em bairros isolados) e problemas culturais (falta de convívio entre culturas). A acrescentar não podemos deixar de referenciar a crise tão falada e atual dos refugiados vindos da Síria para a Europa em número muito elevado e em condições económicas, segurança e de saúde muito debilitadas e perigosas trazendo para os países de acolhimento o repensar de novas formas de intervir e soluções para o acolhimento necessário e digno destas pessoas.

A elegibilidade do sujeito para intervenção social segundo Weisshaupt (1988), faz-se a partir de critérios preestabelecidos ou através do contacto inicial/ triagem. A definição de critérios de elegibilidade dos sujeitos de intervenção social está diretamente relacionada com o tipo de organização onde o assistente social atua (Weisshaupt, 1988). O assistente social estuda, analisa e interpreta a situação à luz dos valores do Serviço Social, da política organizacional, que por sua vez remete às políticas públicas do Estado, e das necessidades do sujeito de intervenção social.

O ser sujeito da intervenção social pode conduzir a uma atitude social negativa e depreciativa quando o “ser sujeito da intervenção social” se encontra associado a determinados grupos (e.g. classe social particular, habitantes de bairros específicos). Os sujeitos da intervenção social podem ter diversos papéis no desenrolar da intervenção, consoante a motivação da procura pelo assistente social, ou seja, colaboradores na intervenção ou meros destinatários da intervenção social (Weisshaupt, 1988 e Davies, 2008).

A intervenção inicia-se quando alguém toma consciência da existência de questões na sua vida que necessitam de ser resolvidas, as quais começam a constituir-se como um problema. A decisão da procura e seleção da organização a que recorrer deriva da visão pessoal e social que a pessoa possui da organização em questão e de pressões sociais de que é alvo, dando-se início, então, ao processo de admissão (Weisshaupt, 1988). O objetivo é explorar as circunstâncias do sujeito da intervenção social, de modo a se definir se o problema se enquadra nas políticas da organização ou não. A fase final do estabelecimento da definição de sujeito de intervenção social ocorre com o estabelecimento de um contrato com este para o fornecimento de serviços (Weisshaupt, 1988). Estabelece-se uma espécie de “contrato” entre o

assistente social e o sujeito da intervenção social. Tornar-se sujeito de intervenção social implica que numa dada altura se faça o trajeto inverso (Weisshaupt, 1988). Contudo, compreender quando for apropriado parar o envolvimento com uma organização também é um fator importante.

Os sujeitos de intervenção social, sendo elementos internos do campo de intervenção, são exteriores ao espaço institucional/ organizacional e podem beneficiar do estatuto que essa condição de exterioridade lhes confere (Weisshaupt, 1988). Terão, portanto, um poder e saber passíveis de serem utilizados a seu favor na correlação de forças sociais com interesses no campo organizacional. Os destinatários da intervenção dos assistentes sociais representam efetivamente a categoria de procura em relação às organizações, produtos e serviços que elas oferecem, e podem constituir, em determinadas condições políticas e sociais, sujeitos coletivos capazes de alterar a correlação de forças dentro do campo organizacional. O assistente social tem como aliado preferencial as pessoas que, utilizando os serviços da organização e se tornam destinatários da sua intervenção (Weisshaupt, 1988). O autor Davies (2008) corrobora esta ideia ao defender que quanto mais o assistente social pensar na compreensão acerca dos comportamentos, relacionamentos, ações e decisões, atitudes e motivações, se questionar e se comprometer com a pessoa e a situação, mais sentido e compreensão conseguirá obter e dar.

A partir dos anos 60 os investigadores começaram a questionar as pessoas que utilizavam os serviços sociais acerca dos seus sentimentos em relação ao trabalho dos assistentes sociais e respetivos serviços. Esta reflexão estava relacionada com um movimento mais global das ciências sociais onde as pessoas deixaram de ser consideradas como meros objetos passando a serem consideradas pessoas com opinião, compreendidas, com visão pessoal do mundo (Howe, 1999). Assim sendo e segundo o autor Payne (2002, aspas do autor) os sujeitos da intervenção do Serviço Social constroem em parte a atividade através do processo pelo qual se tornam as pessoas especiais que denominamos “clientes”⁴⁷. O processo de criação de sujeitos da intervenção social é ele próprio construído socialmente, porque se baseia em critérios sociais gerais da natureza do Serviço Social. À medida que trazem consigo o mundo exterior para dentro da atividade do Serviço Social, os sujeitos da intervenção social mudam a natureza do Serviço Social. Os clientes/ sujeitos da prática do Serviço Social mudam tanto os profissionais como as instituições (Payne, 2002).

⁴⁷ O termo Clientes é o mesmo que sujeitos da prática do Serviço Social

Ser sujeito da intervenção social não é um estado absoluto ou invariável. Do ponto de vista social, as pessoas são geralmente definidas como sujeitos da intervenção social se estão a interagir com os assistentes sociais. Contudo, isto nem sempre é uma representação fiel da sua posição porque tudo isto depende de como eles junto com o assistente social e os outros implicados possam ver a situação. Por exemplo os assistentes sociais que atuem como defensores dos sujeitos da intervenção social são mais colaboradores destes do que os outros assistentes sociais (Payne, 2002).

Segundo Payne (2002) a qualidade de sujeito da intervenção social é em parte uma questão de perceção, de tal forma que se outros veem uma pessoa como um sujeito da intervenção social, podem tratá-la como tal. A definição própria do estatuto das pessoas afeta, mas não determina, se elas são ou não vistas como sujeitos da intervenção social. A designação formal é também relevante, de forma que a categorização oficial como cliente ou sujeito da intervenção social pode criar ou reforçar perceções de clientelismo ou outras. Tais perceções podem ser sustentadas por profissionais, por elementos da instituição do profissional, por pessoas noutras instituições, pela família do cliente/ sujeito da prática do Serviço Social ou por outros no seu ambiente social (Payne, 2002). O facto de se ser sujeito da prática do Serviço Social pode conter uma apreciação negativa por parte da sociedade, já que existe uma atitude social depreciativa relativamente às pessoas que necessitam de ser ajudadas em termos da sua vida quotidiana. Se forem de alguma forma tidas como responsáveis pela sua dependência, esta atitude depreciativa será mais forte (Payne, 2002).

Todos estes fatores podem interagir ou entrar em conflito. As definições das pessoas sobre o que é ser-se sujeito da prática do Serviço Social podem afetar a noção que se tenha do que é o Serviço Social. Uma vez que as diferentes perceções das pessoas do que é um sujeito da prática do Serviço Social variam, é necessário averiguar de onde vêm essas perceções (Payne, 2002). É provável que as instituições sociais e a sua história, que nós examinamos como originadoras da definição de assistente social e Serviço Social, sejam também influentes na definição do sujeito da prática do Serviço Social. Isto leva-nos a definir o ser sujeito da prática do Serviço Social como um processo.

Uma vez que é difícil perceber o ser sujeito da prática do Serviço Social como um estado é mais adequado entendê-lo como um processo. As pessoas estão a tornar-se, a agir como e a afastar-se de serem sujeitos da prática do Serviço Social (Payne, 2002). Esse processo ocorre quando os sujeitos da prática do Serviço Social estabelecem contacto com uma instituição que lhes preste serviços através dos assistentes sociais.

A estrada para ser sujeito da prática do Serviço Social apenas começa quando alguém fica consciente de algumas questões que precisam de ser resolvidas nas suas vidas e isto surge frequentemente pelo facto de se começar a ver essas questões como um problema. A consciência, juntamente com variadas pressões sociais, pode criar uma impulsão no sentido de procurar ajuda. Num determinado ponto, a consciência da disponibilidade da instituição social leva o sujeito da prática do Serviço Social à instituição, onde começa a interação com o assistente social (Payne, 2002).

O objetivo do processo de admissão é explorar as circunstâncias do sujeito da prática do Serviço Social e estabelecer uma definição das mesmas como relevantes para a instituição, incluindo, frequentemente, uma avaliação da sua motivação. Specht e Specht (1986^a, *citado por* Payne, 2002) veem o ponto em que a avaliação começa como o início do caminho para se ser sujeito da prática do Serviço Social, embora o autor Payne (2002) acredite que eles analisem o fenómeno num estágio demasiado tardio do processo. Certamente que, nesta fase o ser sujeito da prática do Serviço Social não é final, mas sim ainda um “candidato” ou potencial sujeito dessa prática (Pincus e Minaham, 1974, *citado por* Payne, 2002), na medida em que podem estar ou não adequados à instituição de acordo com as suas políticas ou podemos não definir uma pessoa que telefone como um sujeito da prática do Serviço Social, por exemplo, se apenas lhe fornecermos aconselhamento.

Tudo isto, parte do princípio de que a visita a uma instituição é uma questão de escolha, mas na verdade muitos sujeitos da prática do Serviço Social são de facto involuntários. São obrigados a visitar a instituição por ordem do tribunal, ou para serem investigados através de uma das funções de policiamento das instituições. Rooney (1992, *citado por* Payne, 2002) argumenta que os sujeitos da prática do Serviço Social são igualmente involuntários quando as pessoas se sentem obrigadas a fazer opções sob coerção ou constrangimento. São também involuntárias se se sentirem em desvantagem ou oprimidas numa relação, mesmo apesar de a manterem porque tiram algum proveito dela. Os sujeitos da prática do Serviço Social involuntários são basicamente originários de grupos que são oprimidos na sociedade, mais do que de grupos bem-sucedidos ou socialmente valorizados. Cingolani (1984, *citado por* Payne, 2002) sustenta que os assistentes sociais negociam continuamente relações aceitáveis com sujeitos da prática do Serviço Social. Os assistentes sociais também são mediadores e negociam entre sujeitos da prática do Serviço Social relutantes e os seus ambientes sociais. Rooney (1992, *citado por* Payne, 2002) argumenta que, no caso dos sujeitos da prática do Serviço Social que participam involuntariamente, os

assistentes sociais podem ainda dar-lhes opções noutras matérias. Incentivos, encorajamento e capacitação podem ser de maior ajuda. Por vezes, os assistentes sociais agem paternalmente retendo informação ou opondo-se aos desejos dos sujeitos da prática do Serviço Social desnecessariamente.

Specht e Secht (1986^a, *citado por* Payne, 2002) defendem que estabelecer um contrato com sujeitos da prática do Serviço Social para o fornecimento de serviços é a fase final do estabelecimento da definição do sujeito da prática do Serviço Social. Os contratos não são necessariamente documentos formais e escritos podem ser acordos informais entre o assistente social e o sujeito da prática do Serviço Social. Mesmo depois da sua admissão e designação como cliente, o estatuto dos clientes pode mudar à medida que os vamos passando pelas distintas dependências de um grande organismo público para diferentes formas de ajudas, ou à medida que a atitude, da sua comunidade, família e de outras instituições, muda quando se sabe que eles estão a utilizar alguns serviços.

Tornar-se e ser-se sujeito da prática do Serviço Social conduz igualmente ao processo de deixar de o ser. Isto, mais uma vez, envolve o reconhecimento de circunstâncias que conduzem a uma impulsão, desta vez, para longe da esfera dos organismos sociais. Compreender quando é que é apropriado parar o envolvimento com uma instituição também é um facto importante. Em qualquer uma destas movimentações, os sujeitos da prática do Serviço Social são outra vez afetados pelo seu próprio critério da realidade social, pela informação recebida do assistente social, pelas pressões legais, pelo conhecimento e pelas atitudes oriundas do seu próprio círculo social (Payne, 2002).

Segundo Andrade (2001) os destinatários da intervenção social aparecem, na nossa maneira de olhar o agir profissional, como sujeito social central no campo, por quatro razões distintas: *a)* Por um lado, enquanto parte da demanda social, são socialmente determinantes na existência do assistente social enquanto profissional e na existência de algumas instituições sociais ou de alguns serviços; e *b)* Por outro lado a relação matricial caracterizadora do campo de intervenção é a passagem/ interconexão entre o espaço íntimo/ privado, pertença desse sujeito singular/ coletivo, destinatário da intervenção social, e o espaço público/ institucional. Essa relação inscreve-se num espaço de aproximação criado e construído pelos dois protagonistas e a que apenas eles têm acesso. A situação social vivenciada pelos destinatários da intervenção social que é posta nesse espaço, bem como a rede de relações particulares e também estruturais e processuais envolvidas, constitui o objeto de trabalho próprio do Serviço Social. É essa situação social que vai ser transformada no processo de trabalho, na ação direta.

A situação social vivenciada pelos destinatários da intervenção social torna, ao ser trabalhada, como um elemento essencial do campo e um verificador de reconhecimento e de autonomia profissional do assistente social, pelo contexto institucional e pelo contexto social; *c)* Por outro lado ainda, os destinatários da intervenção social, sendo elementos internos do campo de intervenção, são exteriores ao espaço institucional/ organizacional e podem beneficiar do estatuto que essa condição de exterioridade lhes confere. Terão, portanto, um poder e saber passíveis de serem utilizados a seu favor na correlação de forças sociais com interesses no campo institucional; e *d)* acresce que os destinatários do ato do assistente social representam efetivamente a categoria da procura em relação às instituições e aos produtos e serviços que elas oferecem, e podem constituir, em determinadas condições políticas e sociais, sujeitos coletivos capazes de alterar a correlação de forças dentro do campo.

Em relação às expectativas dos destinatários da intervenção social, num estudo preconizado por De Bóer e Coady (2007, *citados por* Wilson e *supracitado por* Pena, 2012) enfatiza a aproximação humanista do profissional, de valorização e apoio, em que é sobreposto ao mandato legal e técnico que caracteriza a prática profissional. Assim, o estudo considera importante conhecer as expectativas dos utilizadores dos serviços sociais relativamente aos assistentes sociais durante a relação de ajuda, enumerando os seguintes aspetos: *a) Uso do tempo* – A necessidade de uma gestão do tempo incluindo a pontualidade e dar tempo aos sujeitos da prática do Serviço Social de modo a trabalhar com eles de forma devida, ou seja, afiançar que o contato é mantido; *b) Utilização da relação e comunicação* – Prestação de contas aos indivíduos, grupos e comunidades sobre a sua prática. Ser bom a iniciar, continuar e finalizar as relações. Respeitar a confidencialidade e explicar a necessidade de partilhar a informação com outros. Envolver nos encontros todos aqueles que possam ser afetados por eles; e *c) Utilização das competências de avaliação* – Avaliar as necessidades de forma devida certificando-se de que todas as opções são exploradas antes da tomada de decisão. Procurar opções quando os serviços necessários não estão disponíveis. Ser criativo, envolver todos no plano de ação. Ser honesto acerca das limitações de escolha (Pena, 2012).

O Serviço Social é constituído por interações com os sujeitos da intervenção social, dado eles próprios serem definidos como tal através de processos sociais, da ocupação dentro de uma rede de serviços e equipamentos sociais, bem como através de forças sociais que o definem pelo seu contexto organizacional, institucional e social. Participa do processo global de trabalho e tem uma dimensão sócio-histórica e política que lhe é constitutiva e constituinte.

Como área de conhecimento e de intervenção profissional o Serviço Social consolida-se nas relações com as demais profissões e práticas societárias de maior amplitude.

3. Dimensão política da prática em Serviço Social

Neste ponto em concreto e na sequência deste capítulo que trata das dimensões da prática em Serviço Social irá ser realizada uma análise reflexiva da contemporaneidade e do papel do Serviço Social em relação ao facto do assistente social ter de assumir um sério compromisso de luta e defesa pela efetivação dos direitos e qualidade de vida das pessoas.

A dimensão política da prática do Serviço Social tem cada vez mais importância nas sociedades contemporâneas. E segundo Arendt (2001 [1958], *citado por* Amaro, 2015) o termo político é “um pensamento e ação reflexivos e operacionais sobre a vida em sociedade, o papel dos indivíduos nesse contexto e as finalidades almejadas” (2015: 159). Um ponto-chave da teoria social crítica que influenciou o Serviço Social é o seu enfoque em compreender o mundo para transformá-lo e a importância da razão e da ação humana para a configuração da sociedade (Healy, 2001). Desta forma, identificar a dimensão política do Serviço Social e segundo Amaro (2015) significa refletir sobre a possibilidade do Serviço Social se fortalecer através de um pensamento e intervenção sobre a sociedade, o seu nível de colaboração em projetos societários, sobre a sua responsabilidade na vida pública, por ser plataforma privilegiada da ação política.

A institucionalização do Serviço Social enquanto profissão é marcado pelos pós II Guerra Mundial, época em que o Serviço Social detém uma forte ligação com o estado de Bem-Estar e a sua consolidação enquanto profissão realiza-se através da burocratização dos sistemas de políticas sociais e o contexto histórico-estrutural tornando-se, desta forma, numa profissão maioritariamente pública com práticas administrativas e managerialistas (Branco e Amaro, 2011). O Serviço Social surge com o intuito de dar respostas no que concerne à implementação das políticas públicas que o próprio Estado de Bem-Estar implementava, como meio de controlo (Branco e Amaro, 2011). A análise da sociedade no seu contexto poderá conduzir à intervenção social, pois esta análise foi permitida através do surgimento da ciência e pensamento científico, tendo em conta que as condições sociais podem e devem ser alteradas de acordo com modelos e teorias, assim os assistentes sociais devem basear a sua intervenção ou decisão num modelo ou teoria de fundamentação, procurando garantir a justiça social, democracia, equidade, autodeterminação (Branco e Amaro, 2011). Assim os referidos

autores defendem que para que seja possível analisar as mudanças do Serviço Social, é essencial ter em conta as tendências de Políticas Sociais, exemplo disto mesmo, foi a partir de 1974, tornou-se possível o questionamento do modelo social europeu, demonstrando que toda a política enfrenta desafios e mudanças e a partir de 1990 notaram-se mudanças fundamentais nos sistemas de Bem-Estar europeus, nomeadamente: *a) a ativação* – a nova forma de entender a solidariedade, compromisso, direitos e deveres e impacte social. Incentivar novas políticas tendo em conta a emancipação do sujeito e a sua participação ativa no processo de mudança, para evitar esta dependência das políticas; *b) a territorialização* – políticas mais específicas e contextualizadas ao indivíduo, pois hoje com a diversidade de problemas e sujeitos com que os assistentes sociais trabalham torna-se necessário a criação de políticas mais específicas, dirigidas a um público em específico, fomentando o trabalho cada vez mais individual, procurando tratar cada indivíduo como um só em si mesmo; e a *c) individualização* – ver o indivíduo como ser autónomo e responsável em todas as suas tarefas da vida social e políticas sociais orientadas de acordo com esta condição de que o indivíduo terá esta capacidade. Castel (1995, citado por Branco e Amaro, 2011) assume dois tipos de individualismo o positivo e o negativo e assumem-se também dois tipos de indivíduos: *1º) Hipermodernos por excesso* - indivíduos capazes e autossuficientes; e *2º) Hipermodernos por defeito* - sem capacidade de criar recursos para a sua autossuficiência.

Mouro (2009: 32-33), utilizando uma abordagem reflexiva sobre a intervenção social enquanto prática social e política, identifica uma correlação entre as transformações culturais e políticas, que se foram organizando na sua forma de agir e as mudanças no auto entendimento acerca do seu papel na gestão da deterioração do social, que se refletiu na reorganização das práticas que utilizou para se ressalvar de um processo de autodestruição com que teria de se confrontar se não tivesse investido na sua recriação social e política. A referida autora identificou três etapas na trajetória da sua inscrição social desde a sociedade industrial à sociedade de risco. Esta divisão, realizada por razões metodológicas tem como objetivo permitir uma melhor compreensão das transformações que se foram processando no interior da intervenção social. A primeira etapa, designada por *resolutiva*, apresenta características controladoras e particulariza-se pela sua opção por uma política de resolução dos problemas sociais, a qual é conduzida através de uma desvalorização simbólica do padrão identitário das situações de conflito, criadas no curso das disputas políticas que se constituíram como marca da sociedade industrial. A segunda etapa, a etapa *integracionista*, que se situa no contexto de transição da sociedade industrial para a sociedade de risco, e tem

caraterísticas reguladoras, distingue-se pelo facto de desenvolver uma atitude política que valoriza o papel do conhecimento no processo de diagnose social e por creditar a prática como meio de regular interesses e de integrar conflitos. Por último, a etapa *intencionista*, expandiu-se em simultâneo com o processo de mundialização que projetou a sociedade de risco, e tem caraterísticas mediadoras, caracteriza-se pela sua postura ativa perante o confronto existente entre os tradicionais riscos sociais gerados pela reprodução das desigualdades económicas e sociais e pelas novas formas de desigualdades, que se consolidam como resultado da reinvenção cultural dos modos de vida e das novas formas sociais de gerir as construções identitárias da igualdade (Mouro, 2009: 33).

Segundo a autora, estas três etapas têm em comum, a prática de intervenção social se recriar em sincronia com os processos sociais que envolvem a produção e a reprodução dos fenómenos de exclusão e desfiliação social, a reconstrução da relação entre teoria e prática e o exercício da recontextualização da intervenção social. Pode-se indagar, ainda, que estas se distinguem pela ideologia e pelo padrão cultural dos “ (...) modelos de atuação que se desenvolvem em cada uma das etapas” (Mouro, 2009: 33). No seu conjunto, estas três etapas, não só demonstram que a intervenção é um processo dinâmico e valorizador das iniciativas institucionais, como também visam dar consistência ao exercício da intervenção como espaço político cujo objetivo é estabelecer uma ligação a um projeto democrático, que se deve alojar como um modelo de comunicação cultural pacífico (Wolton, 2004, *citado por* Mouro, 2009). Estas iniciativas elucidam para a perceção de como a capacidade institucional da intervenção modificam a sua imagem identitária em função da sua coabitação cultural com o meio social, sem deixar de preservar a identidade patrimonial que está devidamente ligada às suas raízes (Mouro, 2009).

Atualmente os assistentes sociais deparam-se com problemas sociais sérios de vínculo à sociedade, para além de falta de emprego e privação, com a qual não estabelece relações positivas, estes estão mais orientados para trabalhar com os hipermodernos por defeito, isto é, procuram trabalhar com as pessoas a suas capacidades, ajudar a criar recursos para que estas se tornem autossuficientes e procuram dar resposta a esta desconexão entre indivíduo-sociedade tentando reconstruir a identidade dando sentido e perspetivando trajetórias alternativas pelas quais o sujeito possa optar (Branco e Amaro, 2011).

Branco e Amaro (2011) defendem que as mudanças da política social contemporânea afetaram os propósitos, procedimentos e objetivos do Serviço Social, na medida em que acentuaram o carácter instrumental da profissão: *a)* o assistente social preocupa-se em seguir

todos os passos e procedimentos sem dar tanta importância à avaliação diagnóstica e global da situação do sujeito da intervenção social nem aos impactos que esta intervenção tem, quer a nível social e individual; *b)* preocupa-se mais com os resultados do que com o processo; e *c)* considera que um grande número de atendimentos é significado de eficácia da prática. Infelizmente a pessoa, a relação profissional, a co-construção de narrativas, os direitos e valores, vitais para uma atividade profissional de excelência, assumiram menor importância. Segundo os autores supracitados as fases do processo e intervenção profissional são, igualmente condicionadas, assim: *1.º) Fase de Diagnóstico* – a avaliação é centrada numa abordagem de verificação da condição de recursos, a atitude de teste perante os sujeitos da prática do Serviço Social, a fraca utilização de uma abordagem biográfica, e a fraca visão global e geral da situação do sujeito da prática do Serviço Social; *2.º) Plano de intervenção* – ausência de uma visão compreensiva do projeto de vida do sujeito da prática do Serviço Social, forte instrumentalização e estandardização das respostas, ausência de um trabalho de reconstrução das narrativas e das identidades dos sujeitos da prática do Serviço Social; e *3.º) Contratualização e Avaliação* – escasso uso do contrato e da avaliação, o contrato é usado no sentido de responsabilizar o sujeito da prática do Serviço Social e apenas pontualmente para estabelecer as responsabilidades dos serviços e da sociedade, a avaliação raramente é usada, e quando é, limita-se apenas a controlar o percurso do sujeito da prática do Serviço Social.

A nova geração de políticas sociais encerra dois movimentos associados: um dirigido à construção do indivíduo como pessoa, com uma identidade específica; o outro aponta para o indivíduo como pessoa contratual e imputável, primeiramente assumindo-se numa existência social, para posteriormente reconhecer poder para agir e deve descender com a ligação entre os níveis individual e coletivo (Branco e Amaro, 2011). Na era da individualização, em que é colocado uma grande ênfase na subjetivação e individuação de políticas e da intervenção, o trabalho grupal e comunitário continua a ter um papel central no perspetivar de formas alternativas de responder aos problemas sociais, e os assistentes sociais sentem-se impotentes ou incapacitados aquando das suas possibilidades para agir neste sentido (Branco e Amaro, 2011).

A contemporaneidade tem sido atravessada por profundas mudanças que abalam os pilares da vida em sociedade transformando assim o quotidiano do Homem e da vida. Devido a todas as mudanças ocorridas na política social o Serviço Social perdeu a sua essência, acabando por colocar em causa a sua contribuição no sentido de reequacionar a questão social e restabelecer um novo pacto social (Branco e Amaro, 2011). Atualmente a incerteza e o risco

tornaram-se problemas difíceis para o Estado, para a sociedade e conseqüentemente para o indivíduo. Os problemas não são os mesmos, ao longo dos tempos. Estes problemas com que os assistentes sociais se deparam vão exigindo dos mesmos uma readaptação e procura de novos conhecimentos. O assistente social deve libertar-se da tecnocracia focando-se na essência da profissão, deste modo, deve estabelecer uma relação empática e de proximidade, deve ver o indivíduo como uma pessoa singular que merece uma atenção particular e específica, isto é, não uniformizando respostas. Deve intervir tendo em conta a sua sociabilidade, pois as intervenções sociais ficam comprometidas pelo facto de se olhar apenas para o nível individual e não social, sendo que existem fenómenos sociais como, por exemplo, o desemprego em massa, a precaridade das relações laborais, a fragilidade das redes sociais que têm impacte no indivíduo. O *empowerment* embora seja um conceito aplicado à esfera individual, nomeadamente, a participação, a autonomia, a capacitação e a consciência crítica do indivíduo, deverá estender-se à esfera coletiva. Esta prática poderá levar à rentabilização de recursos e à efetiva autonomia e capacitação do sujeito da prática do Serviço Social e procurar uma nova visão que olhe para os direitos e dignidade das pessoas.

Payne (1996) identifica três tipos distintos de concepções políticas do Serviço Social, tendo em conta a importância desta profissão no papel ativo de potenciador de políticas promotoras de mudanças sociais relevantes: a) *Política interpessoal ao nível humano* – prende-se com a forma como os grupos sociais e os indivíduos ganham poder uns sobre os outros e como o Serviço Social potencia essas relações; b) *Política do Estado de bem-estar* – remete para o papel do Serviço Social como influenciador das reformas e dos sistemas de bem-estar; e c) *Política da democracia e da igualdade* – trata-se de pensar o papel do Serviço Social numa sociedade democrática. No âmbito da política do Estado de bem-estar, que tem a preocupação de conceber e avaliar políticas sociais, Gal e Levin (2010) acrescentam o conceito de *Polity Practice*. A área da política é considerada pela autora Maria João Pena uma dimensão fulcral para o Serviço Social, pelo facto de que toda a “prática profissional exige escolhas e opções, coloca-se a questão do militantismo na profissão, como aliás algo que a pode aproximar ou distanciar de práticas não profissionais – ativismo político, voluntariado, etc.” (2012: 168). Neste caso os conceitos de dimensão política assumida pelo Serviço Social (*Polity Practice*) e política partidária têm de ser clarificados porque são distintos, na medida em que, por um lado o Serviço Social como político exerce uma ação, que segue uma dimensão, sobre o tecido societário, colocando-se na esfera pública do diálogo, da concertação e da negociação. Trata-se da necessidade dos assistentes sociais terem uma

dimensão política, que contribuem com as suas sugestões, que mediatizam os seus trabalhos, projetos e investigações, ou seja, um contributo assertivo sobre as políticas, que influenciam a qualidade de vidas das pessoas. O assistente social no seu quotidiano executa políticas sociais que procuram melhorias, justiça social, mas também contribuir para que as políticas sociais sejam alteradas a fim de se tornarem mais justas e eficazes. Por outro lado, temos a política partidária que está relacionada com opções ideológicas partidárias de qualquer indivíduo.

McDonough (1999) identifica quatro abordagens metodológicas para a prática política que fornecem dados importantes para a análise e interpretação de tipos de práticas profissionais dos assistentes sociais que podem consignar uma prática de advocacia social: *a) a advocacia legislativa* – tem por objetivo influenciar a legislação por forma a favorecer e proteger as pessoas carenciadas representadas pelo Serviço Social; *b) a reforma através da litigação* – está relacionado com o uso da via judicial para supervisionar, estabelecer critérios e clarificar as formas de aplicação de medidas de política e pretende a proteção dos interesses de grupos sociais; *c) a ação Social* – considerada como um método baseado nas bases populares e tem como objetivo a redistribuição da riqueza e a consequente redução das desigualdades; e *d) a análise da Política Social* – nos termos do seu financiamento, da sua forma de prestação, dos seus grupos beneficiários e dos serviços prestados contribui para que o Serviço Social conquiste um espaço no âmbito da conceção, avaliação e redefinição das políticas sociais, com capacidade para saber o que corrigir para obter medidas de políticas mais coerentes com os seus quadros de referência.

Segundo Healy (2001), nas correntes críticas as estratégias de consciencialização individual e coletiva são importantes como meio de compreender, reflexivamente, a organização da estrutura social, levando ao questionamento das visões do mundo naturalizadas e autolimitadas, interiorizadas pelos oprimidos. Com efeito, a consciencialização é fundamental e precursora da ação social radical.

De acordo com Bobbio (1992, citado por Martins, 2015) os direitos sociais são direitos fracos, precisam de sujeitos que os afirmem e defendam: sujeitos, políticos, que reajam e se apossam do “direito a ter direitos” (Arendt, citado por Martins, 2015, aspas da autora), criado a partir da “consciência dos direitos” (Lefort, citado por Martins, 2015 aspas da autora). Essa fórmula é defendida pela “nova noção de cidadania” ou pelos teóricos da democracia “para além da realmente existente” (Dagnino, 2000, citado por Martins, 2015, aspas da autora). Estes teóricos defendem que precisaríamos cunhar uma nova linguagem para fora da técnica e para dentro da ética (Martins, 2015, 139-140).

Nem todos os assistentes sociais têm consciência da dimensão política da profissão, ou seja, da chamada “despolitização do Serviço Social” (Lovelock *et al.*, citado por Stein, 2005:364, *supracitado por* Amaro, 2015, aspas da autora). Segundo Carmo (2015: 124-125) nesta segunda década do século XXI ser assistente social exige competências e aptidões para ser instrumento do desenvolvimento sustentável e afirmação dos direitos sociais, nomeadamente: *a)* Desenvolver a inteligência emocional, social e existencial, com vista a melhorar as competências comunicacionais e cooperativas dos sistemas- sujeitos da prática do Serviço Social de forma reflexiva e assertiva; *b)* Desenvolver competências económicas e políticas, com o objetivo de fomentar o aumento da coesão social e o aumento das competências de orientação coletiva; e *c)* Promover programas de educação para a cidadania, nomeadamente nos seguintes domínios: autonomia, solidariedade, diversidade e democracia.

A ética e a deontologia são outros fatores importantes para a profissão de Serviço Social, e segundo Banks (2001) e Serafim (2004) os assistentes sociais retêm um conjunto de valores universais utilizados em todas as suas posições exclusivas do Serviço Social. As autoras alertam para o impacto de três orientações gerais nos valores profissionais a ter em conta, como a fragmentação e especialização do trabalho, desenvolvimento de trabalho multidisciplinar, e crescimento de procedimentos e linhas diretrizes governamentais e instituições.

O Serviço Social deverá ter igualmente um papel de construção e fomento da solidariedade social, da consciência e coesão coletiva, promovendo a cidadania ativa e a integração social. A solidariedade como elemento de aprendizagem dialógica, desde a interação pessoa a pessoa, como de pessoas com a solidarização com grupos em exclusão social. Este é o desafio de novas formas de solidariedade, da sociedade civil e das suas redes sociais (Guadalupe, 2016).

A prática em Serviço Social fundamenta-se num saber teórico que influencia e é influenciado por políticas públicas e legislação social que legitimam a gestão de respostas de bem-estar social às necessidades do cidadão e de satisfação dos direitos sociais. Por outro lado, facilitam a intervenção nos problemas sociais, garantindo maior justiça social através da participação e autonomia do sujeito em sociedade como promotoras de uma cidadania social plena (Serafim, 2004). O poder, a autonomia e a qualidade do Serviço Social como ferramenta de educação para a cidadania passará pela junção dos seus profissionais que souberem, disserem e fizerem, ou seja, da legitimidade da profissão e da integridade dos profissionais, facto que se presencia desde o seu início da profissão e será determinante para a

sustentabilidade do Serviço Social como profissão indispensável, ou para o seu finamento como profissão útil (Carmo, 2015).

O Serviço Social pode, na perspetiva de Carmo (2015, 125-126) dar um valioso contributo para uma estratégia global de educação para a cidadania: a) *Promovendo uma cultura de solidariedade* – através da sua ação socioeducativa e sociopolítica; b) *Contribuir para a regeneração do tecido social local* – por via da restauração de sistemas de vinculação e da organização de parcerias autossustentáveis; c) *Dinamizar a autonomia, a solidariedade e a responsabilidade social* – (Esgaio, 2010, citado por Carmo, 2015) dos sistemas- sujeitos da prática do Serviço Social através de uma ação permanente e intencional de *advocacy* e de *empowerment* (Pinto, 2012, citado por Carmo, 2015).

Mais do que um conceito, a cidadania concebe-se como um processo em movimento e construção (Menezes, 2001). O conceito de cidadania social é o traço distintivo que confere um perfil sociológico à teoria. O conceito de cidadania e de cidadania social transportam também uma condição de integração social (Silva, 2008). Barbalet (1989), por seu turno aconselha prudência num uso direto e incondicional entre cidadania e integração social, reconhecendo por um lado, a cidadania como meio de alcançar a integração social e política, quer pela aceitação geral de valores comuns, quer pela negação das desigualdades desmoralizadoras, lembrando, porém, que além da harmonia, os direitos são também objeto de conflitos sociais. A implementação jurídica e legal de direitos de cidadania, não materializarão, por si só a efetiva integração social, inerente à cidadania.

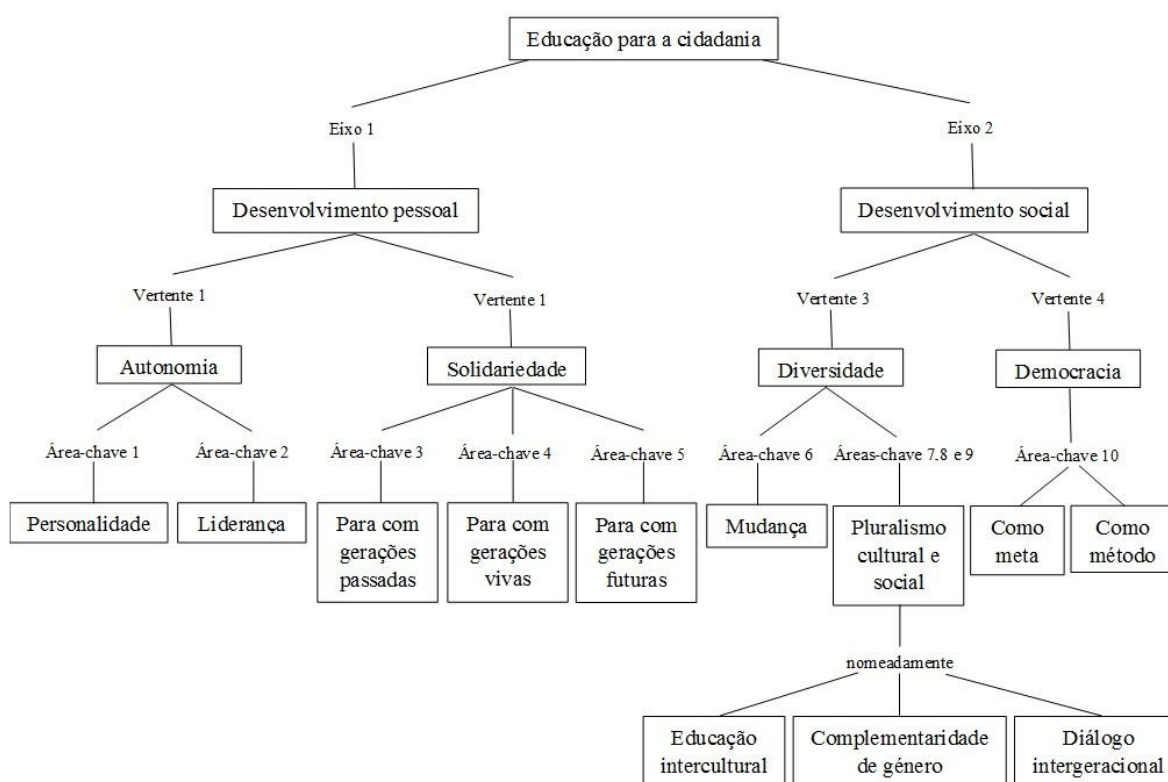
A cidadania assenta num conjunto de direitos e efetiva-se não apenas pela sua conquista, mas essencialmente pelo seu exercício. Todavia de acordo com Aldaiza Sposati (1997, citado por Menezes, 2011), encontramos-nos face a uma sociedade virtual no que respeita à concretização dos direitos constitucionais. Fala-se, escreve-se, mas não se cumpre. Assume-se na profissão de Serviço Social quando o assistente social começa a trabalhar numa abordagem humanitária (direitos humanos) em que os seus sujeitos da prática do Serviço Social são cidadãos com direitos cívicos, políticos e sociais que devem ser promovidos e defendidos (Dominelli, 2004), o que confere centralidade à promoção da cidadania plena na intervenção do assistente social, ou seja, cidadania social ativa para que a integração das pessoas seja uma realidade.

Conforme Gueiros (1991) o Serviço Social é uma profissão, cuja inscrição na divisão social e técnica do trabalho, surge associada ao processo histórico de expansão da cidadania (numa perspetiva de continuidade, quando surge o Estado de Bem-Estar e a afirmação dos

direitos sociais, afirma-se técnica e profissionalmente uma profissão que possa pôr em prática estes propósitos). Não é a prática do assistente social ou de qualquer outro profissional que constitui a cidadania. O que a prática profissional constitui é a condição de facilitação para que a cidadania se efetive (Gueiros, 1991).

Costa (2014: 117) defende que é indispensável pensar numa estratégia global de educação para a cidadania, que permita dotar a população das competências necessárias. O autor supracitado referencia uma estratégia global de educação para a cidadania com dois eixos, quatro vertentes estratégicas e 10 áreas-chave, a fim de construir um modelo compreensivo e consistente do caminho a delinear (Carmo e Ferreira, 2008: 53, citado por Costa, 2014: 117), como se pode verificar na Figura 4.1.

Figura 4.1 – Mapa concetual representativo de uma estratégia de educação para a cidadania



Fonte: Educação para a cidadania: um imperativo estratégico para o Serviço Social (Hermano Carmo, 2014: 117)

Segundo Carmo (2014) qualquer programa de educação para a cidadania deverá ter em conta que, para se ser cidadão, é necessário cada um desenvolver-se como pessoa, fazer brotar o seu

potencial individual e colocá-lo ao serviço da comunidade. Por esta razão o segundo eixo da educação para a cidadania é o desenvolvimento cultural, social e político (Carmo, 2014).

Em relação às quatro vertentes estratégicas para se desenvolver como pessoa, em primeiro lugar, a pessoa tem de *aprender a ser autónoma*, ou seja, a ser sujeito da sua própria história, construindo uma identidade única a partir do seu potencial individual. Pelo facto dessa identidade só se poder realizar num contexto social, cada pessoa tem de *aprender a ser solidário*, na consciência de que ninguém é uma ilha, sendo a interdependência o fator estruturante da nossa existência como seres humanos (Carmo, 2014: 118). “São estas as duas vertentes estratégicas de qualquer educação para o desenvolvimento pessoal e interpessoal” (Carmo, 2014: 118).

No respeitante ao segundo eixo, o do desenvolvimento cultural, social e político, também integra duas vertentes estratégicas, em primeiro lugar, a da *aprendizagem para lidar com a diversidade*, uma das características estruturantes da nossa época; e em segundo lugar, a *aprendizagem da democracia*, o melhor sistema de vida em comum que atualmente se conhece (Carmo, 2014: 118).

As quatro vertentes estratégicas referenciadas operacionalizam-se em dez áreas-chave. Desta forma, a educação para a autonomia se torne eficaz, ela deverá primordialmente focar-se na *educação da personalidade* das pessoas, uma vez que ninguém pode ser autónomo sem efetivar os seus talentos, levando a que cada pessoa deve ser incentivada a incrementar o seu potencial cognitivo, emocional e ético, de forma equilibrada, não excetuando apenas o seu potencial linguístico ou lógico-matemático, como se verifica, normalmente, no ensino formal, mas levando ao desenvolvimento da sua inteligência especial, musical, cinestésica, ecológica, emocional e social, como apresenta a investigação recente da Psicologia Cognitiva e das Neurociências (Gardner, 1995; Goleman, 1995; 2006; Damásio, 1998; Zohar e Marshall, 2004, *citado por* Carmo, 2014: 118)

A consciência da interdependência estabelece um terminante para uma *educação da solidariedade*. Esta vertente integra três áreas-chave, nomeadamente a solidariedade para com as *gerações passadas*, de que o respeito pelo *património* é expressão manifesta; a solidariedade para com as *gerações vivas* aos vários níveis de complexidade (familiar, organizacional, comunitário, nacional e internacional); e a solidariedade para com as *gerações futuras*, visível na interiorização do valor da sustentabilidade ambiental, económica e social e cultural (Carmo, 1998, *citado por* Carmo, 2014: 118-119, parênteses do autor).

A terceira vertente, a da *educação para a diversidade*, comporta a aposta educativa em quatro áreas-chave, nomeadamente a educação para a adaptação de cada pessoa à heterocracia da *mudança*, ensinando-a a controlá-la; a educação para retirar o melhor de uma sociedade cada vez mais *heterogénea em termos culturais* (Carmo, 2005, *citado por* Carmo, 2014: 119), para um mundo em que os dois *sexos* sejam efetivamente complementares num panorama de paridade e em que o *diálogo intergeracional* seja um ensejo para o desenvolvimento sustentável (Carmo, 2014: 119).

A quarta vertente aponta para a aprendizagem da *democracia*, não só como um quadro normativo de direitos, deveres e práticas desejáveis (uma *meta* a alcançar) mas também como um valioso instrumento de intervenção (um *método*) para conseguir tal objetivo (Carmo, 1998, *citado por* Carmo, 2014: 119, parênteses do autor).

(...) na entrada no século XXI, e enfrentando as pressões managerialistas para um «finalismo técnico e metodológico», o Serviço Social não pode abdicar da sua natureza política, quer enquanto campo de intervenção, quer enquanto escopo de olhar sobre o mundo (Amaro, 2015: 77, parênteses angulares da autora). Este imaginário político coloca-se quando a profissão se reafirma na defesa de um ideal de justiça social, democracia e realização do potencial individual. O conceito de cidadania inclusiva, tal como proposto por Mohan, configura uma proposta interessante para o repensar do Serviço Social nas sociedades contemporâneas porque, precisamente, contempla esta preocupação com o individual, mas inserido num contexto local e global que o influencia e condiciona, e não abdica de uma proposta de projeto societário e de defesa de direitos universais (2005: 245, *citado por* Amaro 2015: 77).

A prática é uma ação transformadora que as pessoas exercem sobre a sua realidade, na produção da sua existência material e pressupõe um conjunto de atividades com um determinado fim, um processo de transformação de determinado objeto, do qual se tem alguma representação mental (Pandilha, 1988). Tratamos de uma atividade com um fim, com um objetivo, aquela atividade que se dirige para os problemas sociais no sentido de transformá-los, iniciando-se com um resultado ideal ou finalidade para concretizar-se num produto real, pois a criação de soluções e de mudanças é uma atividade consciente e pressupõe que a pessoa tenha conhecimentos acerca da realidade social e atitude em relação a esta mesma realidade. Em toda a prática existe uma componente cognitiva como condição necessária para se chegar conscientemente a transformar os objetos reais (Pandilha, 1988). Como a transformação dos problemas sociais nunca é uma atividade isolada e individualizada, porque os restantes elementos da prática incluem a determinação social, ela comporta um carácter social que não se desvincula do carácter político. Inclui um conjunto de

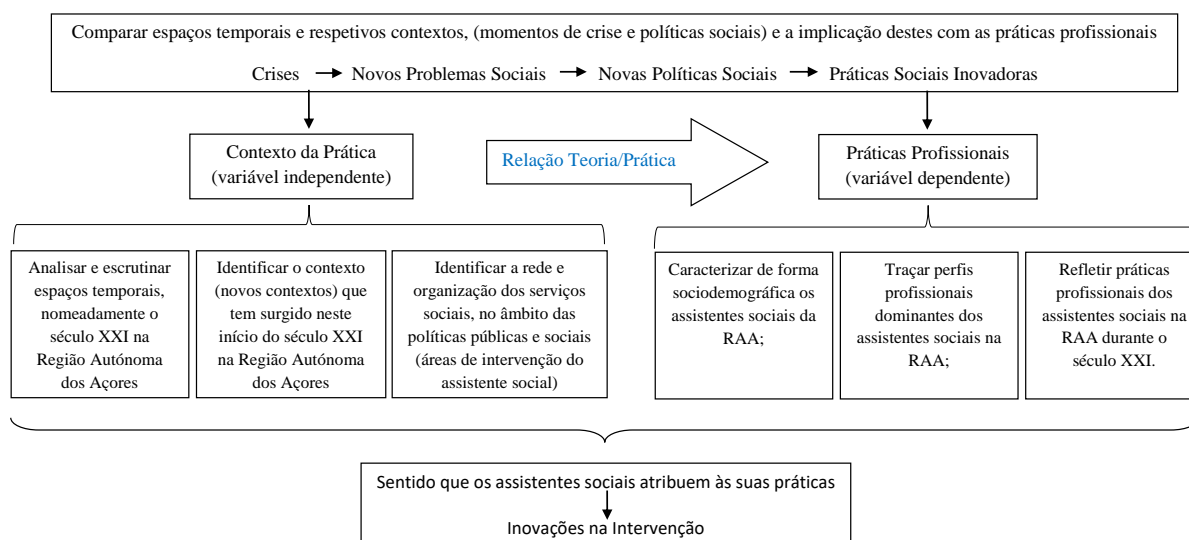
atividades que se propõem a modificar não só os conteúdos de conhecimentos da realidade e a conduta que leva à transformação dos problemas sociais, mas também um conteúdo político, referido à estrutura de poder. A aplicação deste conceito ao Serviço Social permite falar de uma prática profissional e questioná-la como transformadora, enquanto garante da reprodução das relações sociais ou contribuir para a transformação dessas mesmas relações. O compromisso com os interesses dos grupos dominantes e com as instituições que as representam levam os assistentes sociais a procurarem o fortalecimento das relações de poder que a instituição e a sociedade impõem (Pandilha, 1988). Mas, quando o profissional privilegia um compromisso efetivo com a população, procura contribuir para fortalecer o poder de pressão dos sujeitos da intervenção social, possibilitando mudanças nas relações de poder na instituição e nas relações da sociedade, através do apoio à organização dos grupos populares.

O Serviço Social surge como profissão inerentemente comprometida com a cidadania, prosseguindo os objetivos de mudança e emancipação dos sujeitos da intervenção do Serviço Social para que estes tomem o rumo das suas vidas através do desenvolvimento de estratégias participativas, *empowerment*, *advocacy* e dimensão política da prática. Todo este cenário numa perspetiva de modernidade que vincula a profissão a um compromisso com a mudança, com o bem-estar, com a justiça social e com a emancipação das pessoas. O duplo movimento de ativação dos indivíduos e ativação da sociedade envolvem a dimensão da cidadania. Então depreende-se que o Serviço Social está intimamente relacionado com os ideais da justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade, na direção da realização plena da cidadania, e tem uma dimensão política que se fortalece através da sua colaboração em projetos societários e responsabilidade na vida pública, sendo ele profissão privilegiada da ação política.

CAPÍTULO V – Estratégia de investigação e metodologias adotadas

1. Modelo de investigação em análise

Figura 5.1. Modelo de investigação em análise



O modelo de investigação em análise apresentado, na Figura 5.1, serviu de orientação teórica ao longo da fase concetual sendo, igualmente, completado ao longo da fase empírica da investigação.

A intenção deste modelo é pensar claramente acerca do contexto da prática profissional dos assistentes sociais, em especial na Região Autónoma dos Açores, início do século XXI, e aumentar o nível de compreensão prática, tendo por base teorias das Ciências Sociais e Humanas, ou seja, facultar o pensamento acerca dos conhecimentos, habilidades, valores e considerações éticas que possam ser trabalhadas e contribuírem para a melhor prática profissional dos assistentes sociais.

Falamos da importância da relação entre teoria e prática. Em relação à teoria, baseamo-nos na categorização das diferentes teorias que influenciam o Serviço Social, segundo a perspectiva da autora Trevithick (2008), nomeadamente as teorias que elucidam a nossa compreensão acerca das pessoas, situações e eventos, teorias que analisam o papel, tarefa e finalidade do Serviço Social e as teorias que se relacionam diretamente com a prática.

Completamos o estudo com dimensões em presença na prática profissional dos assistentes sociais, realçando a influência da temporalidade – contexto da prática - (com destaque para os momentos de crise económica, social e política e políticas sociais) na prática

profissional dos assistentes sociais, nomeadamente características dos assistentes sociais, a dimensão axiológica, teórica e metodológica, onde destacamos Modelos, Teoria da Comunicação, Resiliência, *Empowerment*, *Advocacy*, Trabalho em Rede e Parceria, e a dimensão político/organizacional e cultural, a dimensão do sujeito da prática do Serviço Social e a dimensão política da prática em Serviço Social, que nos revelaram sugestões de análise.

Falar no contexto da prática profissional dos assistentes sociais início do século XXI na Região Autónoma dos Açores permite comparar espaços temporais e respetivos contextos e a implicação destes com as práticas profissionais. Dentro do contexto da prática, e segundo Karen (2014), deu-se ênfase às políticas públicas e sociais, políticas organizacionais e a outros fatores que também fazem parte do contexto da prática profissional que são as crises, a dimensão pessoal e profissional do assistente social, do sujeito da prática profissional do Serviço Social e as áreas onde o assistente social exerce a sua prática.

A teoria e o conhecimento são componentes cruciais, para além da ética e dos valores como forma de garantir a excelência da prática profissional (habilidades) dos assistentes sociais (Davies, 2008). As habilidades profissionais destes profissionais surgem do apreender e absorver de uma grande variedade de teorias e pesquisas baseadas em evidências.

As crises levam ao surgimento de novos problemas sociais e ao agravamento dos antigos, proporcionando novas políticas sociais e respostas a estes problemas e logicamente a práticas sociais inovadoras.

O contexto social, político e económico trouxe impactes nas práticas profissionais dos assistentes sociais.

É na comunidade que se sentem os problemas sociais, logo a importância de envolver os cidadãos nas propostas de respostas e políticas sociais. Nesta lógica faz todo o sentido a proposta de Carmo e Ferreira (2008: 53, *citado por* Costa, 2014: 117) através do mapa conceitual representativo de uma estratégia de educação para a cidadania que permita dotar as pessoas das competências necessárias para participarem ativamente na resolução dos problemas. A análise das políticas, para que estas passem a ser usadas pelos decisores políticos, carece de uma mudança já que os processos de decisão estão em contínua alteração, pois as mudanças sociais e estruturais são cada vez mais rápidas e profundas.

Em relação ao contexto da prática, considerada a nossa *variável independente*, foram analisados espaços temporais, nomeadamente o século XXI, foco da nossa investigação, na Região Autónoma dos Açores. Desta forma, foram explorados teoricamente os conceitos de

sociedade de risco segundo Beck *et al.* (2002), que têm como princípio a modernização reflexiva, contrapondo um evolucionismo utópico específico das diferentes teorias da modernização, e a implicação do contexto com a prática profissional dos assistentes sociais.

A prática profissional dos assistentes sociais está intimamente relacionada com e dependente do contexto histórico, social e político, as crises que vão surgindo e o que se realizou, ou não, para fazer face às situações de crise. As práticas profissionais dos assistentes sociais foram consideradas a *variável dependente* deste estudo, pois, dependem do contexto da prática.

As práticas de intervenção dos assistentes sociais são explicadas também por outros fatores, nomeadamente pela identidade, perfil profissional e autoconhecimento que permitem um panorama acerca da dimensão do assistente social na sua prática profissional. Destacamos a inteligência emocional como sendo um conceito com a relevância assumida pelas emoções em qualquer relação interpessoal. Howe (2008) defende mesmo que usar o *self*, valorizando também a sua inteligência emocional, é essencial para o sucesso do assistente social e da sua prática profissional. Esta relevância atinge maior dimensão na sua transposição para a intervenção do assistente social, nomeadamente no que concerne à Relação de Ajuda em Serviço Social.

O sujeito da prática do Serviço Social é um elemento determinante na existência da intervenção profissional do assistente social e de organizações e serviços sociais.

O Serviço Social está intimamente relacionado com os ideais da justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade, na direção da realização plena da cidadania, e tem uma dimensão política que se fortalece através da sua colaboração em projetos societários e responsabilidade na vida pública, sendo ele plataforma privilegiada da ação política.

De facto o contexto social, político e económico, o contexto da prática profissional, onde fazem parte as crises enquadradas no tempo, os problemas sociais novos e os antigos com roupagens diferentes e as respostas e políticas sociais a estes mesmos problemas trouxeram impactes nas práticas dos assistentes sociais.

Nesta investigação pretende-se dar ênfase ao sentido que os assistentes sociais atribuem às suas práticas profissionais perante as crises que surgiram no século XXI na Região Autónoma dos Açores e o que foi realizado e produzido em termos de respostas.

Em concomitância com os objetivos definiram-se as seguintes questões de investigação:

- 1- Que acontecimentos significativos ao nível social, económico, político e de crises marcaram o século XXI, na Região Autónoma dos Açores e que suscitaram a criação de Políticas Sociais ou reajustes das mesmas?
- 2- Quais as singularidades das Políticas Sociais face às características peculiares das crises e contexto na Região Autónoma dos Açores devido à sua autonomia, insularidade, ultraperiferia, história e cultura, num funcionamento político próprio?
- 3- Quais os perfis dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores?
- 4- Como os assistentes sociais encaram as mutações sociais, políticas e económicas, em curso, início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores, e como consideram que o Serviço Social se deve posicionar perante tais alterações?
- 5- Quais as práticas, ao nível dos conhecimentos, competências e valores, utilizadas pelos assistentes sociais para fazer face a novos contextos que tenham surgido neste início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores?

2. Campo

O campo de investigação deste estudo reflete-se nas organizações sociais da Região Autónoma dos Açores, nas quais os assistentes sociais desenvolvem metodologias e diferentes abordagens no quadro das políticas públicas.

A Região Autónoma dos Açores concentra algumas particularidades consideradas essenciais para a abordagem aqui seguida. As nove ilhas do Arquipélago dos Açores são todas de origem vulcânica e encontram-se em pleno Atlântico Norte, dispersas ao longo de uma faixa com cerca de 600 km de extensão de Santa Maria ao Corvo e sensivelmente entre 37° e 40° de latitude norte e 25° e 31° de longitude oeste. Residem 246 772 pessoas (dados de 2011) neste território insular de 2 325 km², que está a uma distância de 1 600 km do continente europeu e 2454 km do continente norte-americano (Canadá). As ilhas do arquipélago foram divididas em três grupos geográficos: o Grupo Oriental, composto por Santa Maria e São Miguel, o Grupo Central integra as ilhas Terceira, Graciosa, São Jorge, Pico e Faial, e o Grupo Ocidental constituído pelas ilhas Corvo e Flores ⁴⁸.

A ilha de Santa Maria estende-se por 16,6 quilómetros de comprimento e 9,1 quilómetros de largura máxima, ocupando uma superfície de 97 km², onde habitam 5 552 pessoas (dados de 2011). São Miguel é a maior ilha do arquipélago, com 62,1 quilómetros de

⁴⁸ Informações retiradas do Portal do Governo.

comprimento e 15,8 quilómetros de largura máxima. A área de 744,7 km² alberga mais de metade da população açoriana: 137 856 habitantes (dados de 2011). A segunda ilha mais habitada dos Açores, com 56 437 residentes (dados de 2011), é a ilha Terceira e tem 401,9 km² de superfície, com 30,1 quilómetros de comprimento e 17,6 quilómetros de largura máxima. Os 12,5 quilómetros de comprimento e 7 quilómetros de largura máxima da ilha Graciosa conferem-lhe uma forma alongada de Noroeste para Sudeste. Os 4 391 habitantes (dados de 2011) espalham-se pelos 60,66 km² que constituem a superfície da ilha. Com 54 quilómetros de comprimento e 6,9 quilómetros de largura máxima, São Jorge apresenta-se como uma longa cordilheira vulcânica alongada de noroeste para sudeste. A sua área total é de 243,9 km² e alberga 9 171 habitantes (dados de 2011). O Pico é a segunda maior ilha dos Açores, com 444,9 km² de área e forma alongada, graças aos seus 46,2 quilómetros de comprimento e 15,8 de largura máxima. Dominada pelo vulcão da Montanha do Pico na sua metade ocidental, a ilha está afastada 6 km da vizinha ilha do Faial e é povoada por 14 148 habitantes (dados de 2011). Com 19,8 quilómetros de comprimento e 14 quilómetros de largura máxima, os 173,1 km² da área do Faial apresentam um contorno grosso modo pentagonal. É a terceira ilha mais habitada do arquipélago, com 14 994 residentes (dados de 2011). Os 16,6 quilómetros de comprimento e 12,2 quilómetros de largura máxima da ilha das Flores estão traduzidos nos 141,4 km² da sua superfície. É neste pedaço de terra habitado por 3 793 pessoas (dados de 2011) que o continente europeu tem o seu ponto mais ocidental. A menor ilha dos Açores, o Corvo, tem 6,24 quilómetros de comprimento e 3,99 quilómetros de largura máximos. A sua superfície ovalada e alongada segundo uma direção norte-sul ocupa uma área de 17,1 km² sendo habitada por 430 residentes (dados de 2011).⁴⁹

Ora, estas características tornam a Região Autónoma dos Açores o universo ideal para o estudo de práticas inovadoras: a população, a sua geografia, cultura, história e ultraperiferia. O desafio desta pesquisa é precisamente o de analisar práticas profissionais de Serviço Social numa região tão peculiar e de que forma isto pode influenciar as práticas dos assistentes sociais.

⁴⁹ Informações retiradas do Portal do Governo.

3. Método

Estamos perante, e segundo Sampieri *et al.* (2006), um modelo de duas etapas, ou seja, numa primeira etapa a abordagem será quantitativa, portanto o tipo de estudo será extensivo e numa segunda etapa a abordagem será qualitativa, logo o tipo de estudo será intensivo. A primeira etapa irá permitir identificar as áreas de intervenção dos assistentes sociais, bem como os anos de serviço dos mesmos, para que numa segunda etapa a escolha da amostra seja mais reduzida e incidirá em um ou dois assistentes sociais por área de intervenção e com mais anos de serviço e disponíveis para contribuir para este estudo. Ou seja, “(...) dentro de uma mesma pesquisa, aplica-se primeiro um enfoque e depois o outro, de forma quase independente, e a cada etapa seguem-se as técnicas correspondentes a cada enfoque” (Sampieri *et al.*, 2006: 16).

Conforme Creswell (2010: 27) a pesquisa de métodos mistos “é uma abordagem de investigação que combina ou associa as formas qualitativa e quantitativa”. Como são duas abordagens com características antagónicas, elas combinam-se de forma que uma prevalecerá sobre a outra ao mesmo tempo em que se podem complementar na apresentação de resultados.

A escolha do método misto deveu-se ao facto de ser o mais adequado para conhecer os assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores, através da abordagem quantitativa, porque não havia dados disponíveis para este efeito, e depois através da abordagem qualitativa, e com um número reduzido de assistentes sociais, a criação de conhecimento aprofundado acerca do sentido que estes profissionais atribuem às suas práticas num contexto específico.

Para falar em métodos mistos importa definir cada uma das abordagens. No método quantitativo "as estratégias tais como o controlo, os instrumentos metodológicos e a análise estatística visam tornar os dados válidos, isto é, assegurar uma representação da realidade, de modo a que estes dados sejam generalizáveis a outras populações” (Fortin, 1999: 322). A investigação qualitativa concede profundidade aos dados, a dispersão, a riqueza interpretativa, a contextualização do ambiente, os detalhes e as experiências únicas (Sampieri *et al.*, 2006: 15). O método qualitativo “concentra-se em demonstrar a relação que existe entre os conceitos, as descrições, as explicações e as significações dadas pelos participantes e investigador relativamente ao fenómeno e sobre a descrição semântica” (Fortin, 1999: 322).

A utilização de métodos mistos prende-se com a constante evolução que o campo da pesquisa vai sofrendo, aliado ao facto de se construir uma abordagem que procura utilizar os pontos fortes de ambas as metodologias (quantitativa e qualitativa) (Creswell, 2010).

Todos os métodos possuem as suas vantagens e constrangimentos, pelo que Creswell (2010: 242) alerta para quatro fatores a ter em conta aquando do planeamento da abordagem com recurso a método mistos, nomeadamente a distribuição de tempo (recolha em simultâneo, dados qualitativos recolhidos primeiro e dados quantitativos recolhidos primeiro), a atribuição de peso (igual, qualitativo e quantitativo), combinação (integrado, por ligação, por incorporação) e teorização (explícita e implícita). Nesta investigação em especial os dados quantitativos foram recolhidos primeiro, por forma a ser possível ter um panorama da população em estudo, em relação ao peso, nesta investigação deu-se primazia ao método qualitativo pela informação recolhida em profundidade e também permitindo uma maior proximidade do investigador com os entrevistados, a combinação fez-se de forma integrada e a teorização explícita. Porque esta investigação pretende saber quais as práticas profissionais dos assistentes sociais num determinado contexto, tempo e espaço bem definido e o sentido que estes profissionais atribuem às suas práticas.

4. Universo e amostra

Este estudo é composto por três eixos. No primeiro eixo foram aplicadas entrevistas exploratórias a uma amostragem não probabilística por redes⁵⁰, que segundo Fortin (1999: 210) e Sampieri *et al.* (2006: 274) define-se como sendo uma técnica utilizada para identificar pessoas que conhecem outras pessoas e assim através de uma filosofia de rede darão riqueza de informação, para conhecer os momentos de crise e a criação de Políticas Sociais, informação pretendida neste primeiro eixo.

No segundo eixo caracteriza-se o universo, ou seja, os assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores. Embora não tendo sido possível chegar ao número exato de assistentes sociais chegou-se a 319. O recrutamento foi realizado, pela APSS- DA⁵¹ e com a participação da investigadora, através do contato com todas as organizações que têm contrato de cooperação com o Instituto de Segurança Social dos Açores, as entidades do poder local e regional, a listagem fornecida pela Agência para o Emprego e Qualificação e Profissional dos

⁵⁰ Ver anexo A

⁵¹ Ver anexo B e C

assistentes sociais inscritos e desempregados e com a informação de pedido de partilha do inquérito por questionário aquando do envio do mesmo.

No terceiro eixo os assistentes sociais selecionados para o estudo pertencem a uma amostra mais reduzida, não probabilística de carácter intencional, que incidirá em um ou dois assistentes sociais por campo de intervenção social. Nos casos de serem apenas um é porque não existem mais assistentes sociais naquele campo. Foi realizado um pedido formal às entidades, aquando da aplicação das entrevistas semidiretivas e aplicou-se a assistentes sociais com mais anos de serviço e disponíveis para o efeito. Assim teremos um tipo de amostra não probabilística, que segundo Fortin (1999: 208) “é um procedimento de seleção segundo o qual cada elemento da população não tem uma probabilidade igual de ser escolhido para formar a amostra”. Em relação ao método de amostragem será a amostragem por seleção racional, de carácter intencional, perfazendo dezasseis assistentes sociais, por ser “uma técnica que tem por base o julgamento do investigador para construir uma amostra de sujeitos em função do seu carácter típico” (Fortin, 1999: 209), ou seja, os campos de intervenção, o tempo de serviço dos assistentes sociais e a existência de assistentes sociais a trabalhar no respetivo campo, como se pode verificar no Quadro 5.1.

Quadro 5.1 – Caracterização dos entrevistados

Entrevistados	Experiência Profissional	Campo de Intervenção
Entrevista 1	13 Anos	Emprego
Entrevista 2	22 Anos	Poder Local
Entrevista 3	23 Anos	Habitação
Entrevista 4	23 Anos	Habitação
Entrevista 5	19 Anos	IPSS
Entrevista 6	37 Anos	Saúde
Entrevista 7	17 Anos	Emprego
Entrevista 8	21 Anos	Segurança Social – Ação Social
Entrevista 9	20 Anos	Segurança Social – Respostas Sociais
Entrevista 10	29 Anos	Saúde
Entrevista 11	18 Anos	IPSS
Entrevista 12	5 Anos	Escolas
Entrevista 13	18 Anos	Poder Local
Entrevista 14	25 Anos	Segurança Social – Ação Social
Entrevista 15	30 Anos	Segurança Social – Respostas Sociais
Entrevista 16	30 Anos	Justiça

5. Técnicas de recolha e tratamento de dados

O primeiro eixo desta investigação teve como objetivo a análise dos espaços temporais fazendo analogia com momentos de risco e políticas sociais, porque refletir práticas profissionais dos assistentes sociais na Região Autónoma dos Açores início do século XXI implica esta análise. No primeiro eixo foram consultados livros, artigos, documentos estatais e documentos próprios das organizações, bem como entrevistas exploratórias. Para aprofundar a problemática da investigação as leituras ajudam a estabelecer os nexos causais. As entrevistas exploratórias ajudam a clarificar algumas questões que exigem um conhecimento prático, operacional e teórico bastante aprofundado. Os testemunhos privilegiados foram as pessoas a quem se fez as entrevistas, na perspetiva de que nos ajudaram a recolocar as questões em função da realidade social e da atualização dos argumentos teóricos subjacentes ao objetivo desta investigação.

As entrevistas exploratórias foram analisadas posteriormente pelo método de análise do conteúdo recorrendo a duas fontes a utilização de documentos e informação fornecida pelos entrevistados (Landry, 2003).

No segundo eixo pretende-se conhecer o universo, por intermédio da Associação dos Profissionais de Serviço Social – Delegação dos Açores e a participação da investigadora como membro da direção desta delegação que esteve implicada na construção, aplicação e tratamento dos dados, onde se realizou um inquérito por questionário aplicado a 319 assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores⁵². Estes dados serviram para traçar perfis dominantes dos assistentes sociais em termos sociodemográficos e profissionais utilizando, para a análise quantitativa dos dados recolhidos, o programa estatístico software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences - versão 24). Foram extraídas frequências (N) e percentagens das variáveis, referentes à caracterização sociodemográfica, e a tabulação cruzada (crosstabulation) através do cruzamento de duas variáveis, como também a associação de leitura de variáveis – multivariada. Em relação aos perfis, em primeiro lugar foi realizado o mapa perceptual independentemente da natureza das unidades de análise, o que determina a opção pela Análise de Correspondências Múltiplas, propósito de realizar uma abordagem relacional sobre as múltiplas variáveis que caracterizam os assistentes sociais em estudo, podendo vir a ser definidos diferentes grupos e a disposição destes grupos pode contemplar dois vetores analíticos, a identificação da especificidade das associações entre as categorias das múltiplas variáveis em análise, aferindo-se assim sobre o perfil de cada grupo e a observação do posicionamento relativo dos vários grupos. A análise das distâncias entre os grupos permite detetar a existência de relações de associação ou de oposição.

As variáveis em estudo foram recodificadas em duas categorias apenas para se tornar possível a realização de Clusters homogéneos.

No terceiro eixo identificou-se práticas e dimensões influenciadoras das mesmas e respetivos campos profissionais dos assistentes sociais. Este eixo assenta numa análise intensiva, por se pretender fazer uma análise profunda da problemática em estudo. A análise intensiva caracteriza-se pela intensidade da abordagem e profundidade da análise, a flexibilidade na seleção e utilização das técnicas e heterogeneidade da informação recolhida. Para este efeito utilizou-se o método de inquérito e técnica por entrevista semidiretiva⁵³ com perguntas abertas, este processo foi realizado através de um conjunto de sete perguntas

⁵² Ver anexo D

⁵³ Ver anexo E

elaboradas por temas, pelo facto do “entrevistador conhecer todos os temas sobre os quais tem de obter reações por parte do inquirido, mas a ordem e a forma como os irá introduzir são deixadas ao seu critério, sendo apenas fixada uma orientação para o início da entrevista” (Ghiglione e Matalon, 1993: 69). O que importa nestas entrevistas é captar as palavras dos entrevistados e o seu sentido, o seu quadro de referência, apesar dos temas essenciais de um campo serem conhecidos existem domínios em que é necessária uma explicação, um aprofundamento de conhecimentos (Ghiglione e Matalon, 1993). Estas entrevistas foram analisadas posteriormente pelo processo de análise do conteúdo - Análise Categorical Simple (Guerra, 2006), através do programa Maxqda12.

A análise do conteúdo constitui um método de tratamento de dados qualitativos e que neste eixo de investigação recorreu a informações fornecidas pelos assistentes sociais, sujeitos desta investigação (Landry, 2003).

Pretende-se refletir sobre o sujeito e a subjetividade humana, possibilitando, uma discussão acerca dos aspetos emocionais presentes na ação interventiva do assistente social, no seu dia-a-dia profissional. Para isso a análise baseou-se nos conteúdos empíricos decorrentes dos depoimentos prestados nas respostas às perguntas semidiretivas que possibilitaram uma aproximação reflexiva a fim de compreender as emoções no quotidiano da profissão e as suas opiniões acerca da sua prática profissional diária. Essas reflexões desencadearam um novo processo reflexivo, apontando desafios a serem analisados e que nos informam acerca das emoções, da prática profissional que os assistentes sociais estão sujeitos na intervenção do seu dia-a-dia.

Segundo Fortin (1999: 116) “a investigação aplicada aos seres humanos pode, por vezes, causar danos aos direitos e liberdades da pessoa. Por conseguinte, é importante tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades das pessoas que participam nas investigações”. Qualquer investigação efetuada junto de seres humanos levanta questões morais e éticas.

A ética, no seu sentido mais amplo, é a ciência da moral e a arte de dirigir a conduta. De forma geral, a ética é o conjunto de permissões e de interdições que têm um enorme valor na vida dos indivíduos e em que estes se inspiram para guiar a sua conduta. Para os especialistas, a ética significa a avaliação crítica e a reconstituição dos conjuntos de preceitos e de leis que regem os julgamentos, as ações e as atitudes no contexto de uma teoria no âmbito da moralidade. Esta teoria é elaborada a partir de normas que servem de guia para distinguir os comportamentos humanos bons ou maus e de um sistema de valores segundo o qual os efeitos destes comportamentos são também julgados bons ou maus. Assim, subjacente à conduta

humana, desenvolveram-se preceitos e leis provenientes das normas e de um sistema de valores para orientar os julgamentos, as atitudes e os comportamentos das pessoas, grupos e das sociedades (Fortin, 1999: 114).

Nos estudos que suscitam a participação das pessoas, os problemas éticos estão tão presentes como nos estudos experimentais e laboratoriais. A necessidade de se ajustar com a ética tem a ver com todos os profissionais, nos quais os cientistas estão incluídos.

Desta forma a referida autora defende cinco princípios ou direitos fundamentais, determinados pelos códigos de ética, aplicáveis às pessoas que participam nas investigações são eles o direito à autodeterminação, o direito à intimidade, o direito ao anonimato e à confidencialidade, o direito à proteção contra o desconforto e o prejuízo e o direito a um tratamento justo e leal (Fortin, 1999: 116). Os referidos princípios e direitos fundamentais foram salvaguardados através da assinatura do documento de Consentimento Informado, Livre e Esclarecido⁵⁴ para participação em investigação que foi dado a todos os participantes nas entrevistas e para a reprodução das mesmas foi dado um código para garantir o anonimato, às entrevistas exploratórias foi “CPS” e às entrevistas semidiretivas foi “E”, com os respetivos números.

6. Descrição do processo metodológico

O assistente social orienta o seu agir profissional no sentido de apoiar e ajudar pessoas a encontrar um determinado equilíbrio que lhes permita superar as alterações introduzidas e, seguidamente, favorecer um processo de adaptação mais rápido e consistente e garantir, igualmente, o sucesso desta nova forma de vida.

O objeto desta investigação circunscreve-se ao contexto da prática profissional do assistente social nos diferentes campos onde mais se produziram políticas sociais no início do século XXI, na Região Autónoma dos Açores.

Nesta sequência a presente investigação assenta no método misto, ou seja, numa abordagem de investigação que associa as formas qualitativa e quantitativa. Com realce para o método qualitativo e paradigma interpretativo pela possibilidade de compreender o sentido que os assistentes sociais dão à sua prática e abertura a declarações, conceitos ou proposições coerentemente relacionadas, que orientam o pensamento e a investigação. No quadro de paradigma interpretativo, e segundo Dolbec (2003:495):

⁵⁴ Ver Anexo F

ele tende para explicações ancoradas na subjetividade e na tomada de consciência individual a partir do quadro de referência de um participante na ação. Enraíza-se na dimensão do subjetivismo e da regulação. O investigador que se situa aqui vê a realidade social como um processo emergente da intersubjetividade dos indivíduos a que diz respeito.

No contexto do paradigma interpretativo de intervenção social, este estudo alicerça-se numa perspetiva fenomenológica⁵⁵ porque os assistentes sociais entrevistados participaram de forma ativa nesta investigação com os seus testemunhos na primeira pessoa e pretende-se dar resposta ao tipo de práticas profissionais dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores início do século XXI, dentro de determinados contextos.

O objetivo da investigação é a descrição de um fenómeno experimental, em que o co-investigador e o investigador estão ambos envolvidos para o compreender (abordagem fenomenológica), a exploração da linguagem far-se-á a partir de um processo de descrições sistemáticas que colocarão em evidência, sem interpretação das significações dadas pelos co-investigadores, a própria essência do fenómeno tal como aparece (Fortin, 1999: 319).

Segundo Mayring (2002: 107) pretende-se partir da perspetiva de cada assistente social, ou seja, das suas estruturas subjetivas de significados, das suas intenções, pois os fenómenos nas ciências humanas são objetos intencionais, a consciência humana é orientada para eles. Isto traduz as repercussões desta pesquisa que se situam ao nível da reflexão acerca da natureza da prática profissional conservadora, inovadora ou criativa, ou seja, a prática profissional como objeto de reflexão. A análise fenomenológica pretende chegar ao cerne mais profundo, à natureza das coisas, não ficar na superfície, nas aparências (Mayring, 2002), justificando-se desta forma o facto de este estudo pretender comparar espaços temporais e respetivos contextos, nomeadamente momentos de crise e respetivas políticas sociais, e a implicação destes com as práticas profissionais. No fundo refletir práticas profissionais dos assistentes sociais segundo a visão dos próprios.

Os contributos dos assistentes sociais entrevistados, através das entrevistas semidiretivas são analisadas por três momentos, segundo Martins (1992, *citado por* Vilelas, 2009), são a *descrição*, *redução* e a *compreensão*. A descrição em fenomenologia é composta por três elementos, que segundo Merleau-Ponty (*citado por* Vilelas, 2009), é a percepção, a consciência que se dirige para o mundo e o sujeito que é capaz de experimentar as vivências

⁵⁵ A fenomenologia, segundo Fortin (1999) é um movimento que provém dos filósofos existencialistas alemães, franceses e holandeses da segunda metade do século XIX e do século XX. Visa descobrir como o mundo é constituído e como o ser humano o experiencia através de atos conscientes. Van Maanen (1990) caracteriza a fenomenologia em relação a outros métodos qualitativos, como sendo a que procura descobrir a essência dos fenómenos, a sua natureza intrínseca e o sentido que os humanos lhe atribuem (*citado por* Fortin, 1999).

através da consciência. A redução fenomenológica é o momento em que são selecionadas as partes da descrição que são consideradas fundamentais e as que não o são e a compreensão fenomenológica acontece em conjunto com a interpretação. É o momento em que se tenta obter o significado fundamental na descrição e na redução⁵⁶.

O objetivo é dar voz aos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores com mais anos de serviço e de campos de intervenção diversificadas. Identificar novos perfis, conhecer e descrever contextos que ocorreram início do século XXI na Região Autónoma dos Açores, de modo a medir as *variáveis independentes* (contextos da prática profissional – espaços temporais, crises, campo/ área, políticas sociais, metodologias, formação).

Por fim refletir práticas e mecanismos que sustentam a intervenção social e assim medir a *variável dependente* (práticas profissionais).

A lógica indutiva conduziu a investigação, a escolha do enquadramento concetual, a análise de conteúdo das entrevistas (Sampieri *et al.*, 2006) e procurou refletir o contexto da prática profissional do Serviço Social, na Região Autónoma dos Açores, no século XXI.

⁵⁶ Inicialmente as unidades de significado são assumidas na linguagem do sujeito que descreve o fenómeno, sendo posteriormente transformadas em expressões próprias do discurso, que apresentam o que está a ser procurado. Finalmente as unidades de significado encontradas são organizadas, a partir da análise das descrições dos vários sujeitos da pesquisa, sendo procuradas, então, as suas convergências, divergências e idiosincrasias. (Vilelas, 2003:163).

CAPÍTULO VI – Contexto da prática profissional dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores início do século XXI

1. Relação entre momentos de crise e a produção de políticas sociais na Região Autónoma dos Açores

Para a análise da relação entre os momentos de crise e a produção de políticas sociais na Região Autónoma dos Açores, não podemos descurar a importância do Serviço Social, que segundo Carvalho e Pinto (2014:3) “tem uma relação implícita com o processo de democratização das sociedades e com a construção de políticas públicas e uma relação explícita com os direitos humanos, a justiça social e a equidade”. Esta relação entre momentos de crise, políticas sociais e Serviço Social exige uma análise sob um contexto social, cultural, político e económico, valores e as influências teóricas, bem como as características das organizações.

“As crises e momentos de risco social que surgiram na Região Autónoma dos Açores focaram-se mais nos aspetos ultraperiféricos” (CPS1), apesar das características peculiares em relação à sua geografia, história, política, cultura, povoamento, população, dinâmicas familiares, emigração, educação, emprego, pobreza, religiosidade e economia, terem sido de grande relevância, “a ultraperiferia tem um peso significativo e de destaque pelo facto dos momentos de crise refletirem-se na queda do rendimento com mais intensidade e quando a mudança chega é abreviada, rápida e intensa” (CPS1).

As crises imprimiram orientações para a criação de respostas sociais, ou melhor, ao nível da assistência social e políticas sociais, nomeadamente legislação de carácter transversal vocacionadas para o bem-estar das pessoas mais vulneráveis. “Sempre houve na Região Autónoma dos Açores uma forte tradição de implementação de políticas que envolviam o Estado, a comunidade civil e o mercado, o que facilita o modelo de governança, ou seja, o poder partilhado” (CPS2).

Pedro Hespanha (2000a) refere que existem quatro grandes sectores de produção de bem-estar, nomeadamente, o setor público dos serviços do Estado, o setor lucrativo, organizações de mercado, o setor formalizado das organizações voluntárias privadas e o setor informal da família e da comunidade.

As entidades particulares tiveram sempre um papel fundamental, na realidade portuguesa, no âmbito da proteção social, prestando bens e serviços. Desde as suas formas primárias ao reconhecimento do seu enquadramento no âmbito da ação social, explícito, quer na Constituição da República Portuguesa de 1976, quer na Lei de Bases da Segurança Social (1984, 2000, 2002 e 2009). Em meados dos anos 80, com a crise financeira consolida-se a privatização de grande parte da proteção social, surgem muitos equipamentos e, mais tarde, serviços, prosseguidos sob património e administração das Instituições Particulares de Solidariedade Social (CPS2),

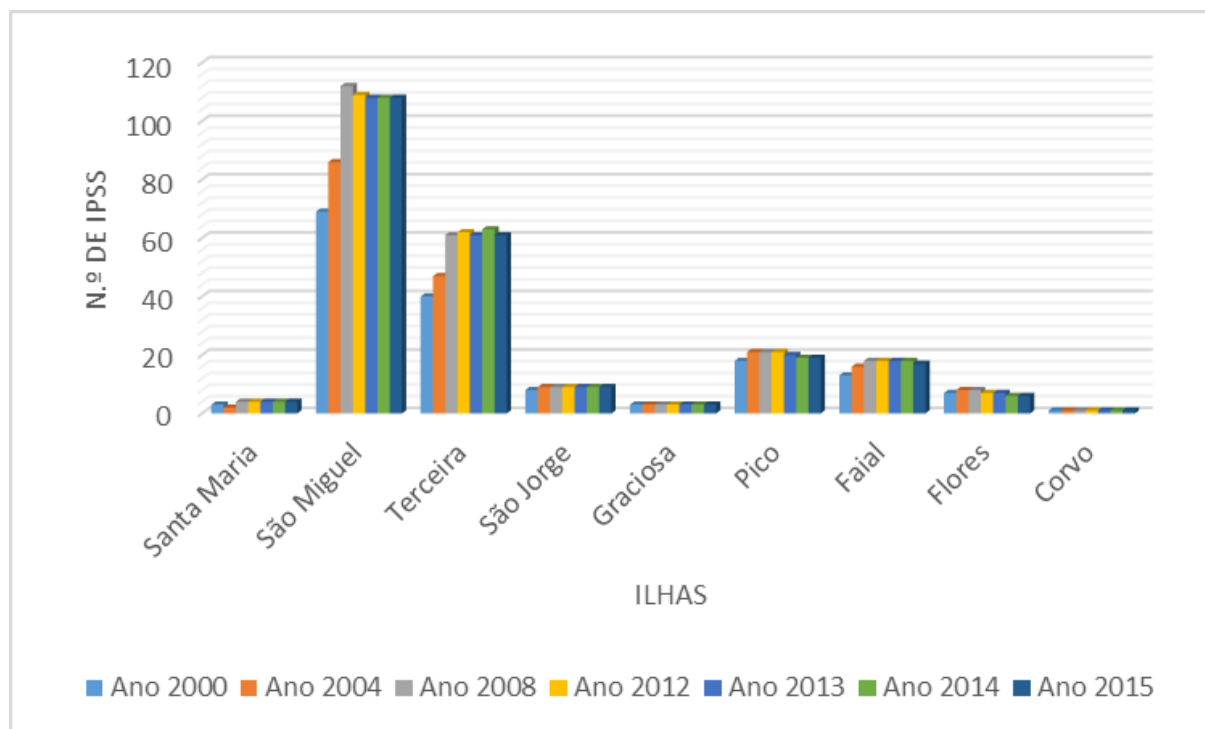
exemplo disto mesmo é o Decreto-lei n.º 119/ 83, de 25 de fevereiro que define os Estatutos das Instituições Particulares de Solidariedade Social. A relação Estado e Instituições Particulares de Solidariedade Social é matéria constitucional, e está patente no n.º 5, do Artigo 63º da Constituição da República Portuguesa “O Estado apoia e fiscaliza, nos termos da lei, a atividade e o funcionamento das instituições particulares de solidariedade social e de outras de reconhecido interesse público sem carácter lucrativo, com vista à prossecução de objetivos de solidariedade social consignados, nomeadamente, neste artigo, na alínea b), do n.º 2, do artigo 67.º, no artigo 69.º, na alínea e), do n.º 1 do artigo 70.º e nos artigos 71.º e 72.º”.

Neste sentido as Instituições Particulares de Solidariedade Social são globalmente reconhecidas como instituições com estatuto de utilidade pública, não estatais, não lucrativas, oferecendo-se como alternativas fortes ao modelo estatal, por serem mais económicas e mais flexíveis. Têm um forte papel na execução das políticas sociais (CPS2).

A cooperação entre o Estado e as Instituições Particulares de Solidariedade Social constitui uma forma concertada de obrigações recíprocas, por via de acordos entre as partes. Como se pode verificar no Figura 6.1, na Região Autónoma dos Açores, importa realçar que em termos globais, de 2000 até 2008, assistiu-se a um aumento do número de Instituições Particulares de Solidariedade Social com contratos de cooperação valor cliente, por ilha, tendo posteriormente, e por causa da crise económica, vindo-se a verificar um ligeiro decréscimo a partir de 2012. As ilhas maiores e mais povoadas são onde foram criadas mais respostas sociais, como São Miguel, Terceira e depois Faial. Tomando como exemplo a ilha de São Miguel no ano 2000 tivemos 69 IPSS aumentando até 2008 com o número de 112 IPSS e a partir de 2013 estagnou com o número de 108 de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com contratos de cooperação valor cliente.⁵⁷

⁵⁷ Ver em Anexo G

Figura 6.1 – Número de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) com contratos de cooperação valor cliente, por ilha – Açores 2000 – 2015



Fonte: Boletim Estatístico 2016 - ISSA

O Estado dá apoio financeiro e acompanhamento técnico à instalação e funcionamento dos serviços e equipamentos das Instituições Particulares de Solidariedade Social, estas por sua vez prestam serviços às populações subordinando a sua atuação a um conjunto de serviços normativos, que no fundo, traduzem um serviço público. Este processo é também negociado entre a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade, União das Instituições Particulares de Solidariedade Social, União das Misericórdias, União das Mutualistas Portuguesas e Estado.

Apesar deste estudo se enquadrar, em termos temporais, no século XXI, não podemos deixar de refletir e recuar um pouco no tempo:

a partir de 1995 e 1996 aquando da criação de respostas sociais, serviços e equipamentos, por todas as ilhas, concelhos e algumas freguesias e dos projetos de luta contra a pobreza, quando se percebe que sem a economia não era possível as pessoas saírem da situação de pobreza, nomeadamente, o desemprego. De facto, passou-se da assistência social para uma dimensão mais macro, o desenvolvimento social, e, por conseguinte, o desenvolvimento socioeconómico, porque a Europa, o País e a Região estavam com capacidade económica para intervir. As primeiras iniciativas de Economia Solidária surgiram nos Açores na década de 90,

como forma de luta contra a pobreza e a exclusão social, tendo como preconizadores a Associação Aurora Social⁵⁸ e a Cooperativa Kairós⁵⁹, seguidos dos Centros de Economia Solidária, integrados em Projetos de Luta Contra a Pobreza, e dinamizados por diversas IPSS'S em parceria com o Governo Regional (CPS3).

A CRESAÇOR é outro exemplo de Economia Solidária que surge em São Miguel com um peso e significado para toda a comunidade onde se inseriu

(...) nasceu no âmbito do Projeto de Luta Contra a Pobreza IDEIA (1999-2005) e pela criação de um programa para o desenvolvimento das Empresas de Inserção socioprofissional dos Açores, tendo assumido personalidade jurídica em 2000 sob a forma de Cooperativa de Solidariedade Social (CPS3).

A CRESAÇOR tem por missão⁶⁰ a promoção do Movimento de Economia Solidária nos Açores, aliando as dimensões do desenvolvimento local e comunitário, da formação profissional, pessoal e social e da produção e comercialização.

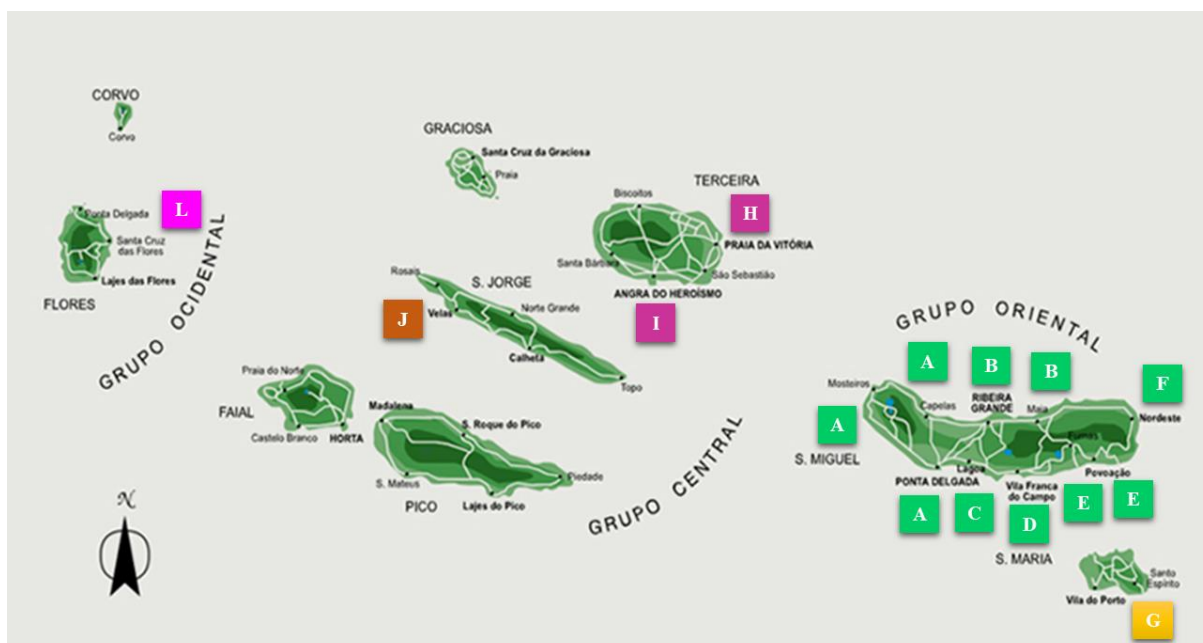
É ao mercado social de emprego da Agência para a Qualificação de Emprego e Formação Profissional que diligenciam sustentabilidade (...) (CPS3). Alguns exemplos de projetos foram os criados em Rabo de Peixe, Lagoa e Praia da Vitória e até 2006 passaram de três projetos para vinte e duas empresas de inserção espalhadas por toda a Região, tanto em concelhos como em freguesias onde se justificaram pela sua dimensão e necessidades. A economia solidária nasce do encontro de entidades locais e pessoas para fazer produção (CPS3). (ver Figura 6.2)

⁵⁸ Apoia pessoas com deficiência mental. Foi fundada em abril de 1994 por um grupo de pais que tinha como preocupação comum a integração social e profissional dos seus filhos. Desde então cresceu e desenvolveu-se. Hoje, é uma instituição de referência no mercado que atua, por um lado, no âmbito da economia solidária, no sentido de apoiar a sua própria sustentabilidade e garantir os postos de trabalho criados para pessoas com necessidades especiais e, por outro lado, no âmbito da gestão de um Centro de Actividades Ocupacionais, A Aurora Social tem como missão promover a ocupação, reabilitação e valorização pessoal, social e profissional de jovens e adultos portadores de deficiência mental ligeira e moderada (Estatutos da Associação Aurora Social).

⁵⁹ A Kairós – Cooperativa de incubação de Iniciativas de Economia Solidária CRL é equiparada a uma instituição Particular de Solidariedade Social e, como tal, uma Instituição de Utilidade Pública sem fins lucrativos, criada no dia 3 de novembro de 1995. Esta Cooperativa nasceu do trabalho de intervenção social, de luta contra a pobreza e exclusão social, desenvolvido em parceria, de forma articulada, pelos Centros Paroquiais e Sociais das freguesias de São José, São Sebastião, São Pedro e Fajã de Baixo, do concelho de Ponta Delgada. Tem como base a preocupação pela prevenção e reabilitação de pessoas que se encontram em risco de exclusão social e uma ideia subjacente que assenta na conceção de que a integração social passa predominantemente pela integração económica (Estatutos da Associação Kairós).

⁶⁰ Estatutos da CRESAÇOR.

Figura 6.2 - Empresas de inserção na Região Autónoma dos Açores



ILHA DE SÃO MIGUEL

A) Ponta Delgada (urbana)

7 Empresas de inserção

A) Ponta Delgada (rural)

2 Empresas de inserção

B) Ribeira Grande (urbana)

1 Empresa de inserção

B) Ribeira Grande (rural)

1 Empresa de inserção

C) Lagoa

1 Empresa de inserção

D) Vila Franca do Campo

1 Empresa de inserção

E) Povoação

2 Empresas de inserção

F) Nordeste

2 Empresas de inserção

ILHA DE SANTA MARIA

G) Almagreira

1 Empresa de inserção

ILHA TERCEIRA

H) Angra do Heroísmo

1 Empresa de inserção

I) Praia da Vitória

1 Empresa de inserção

ILHA DE SÃO JORGE

J) Velas

1 Empresa de inserção

ILHA DAS FLORES

L) Santa Cruz das Flores

1 Empresa de inserção

⁶¹ Ver anexo H

O microcrédito é outra resposta específica desta Região e envolve o setor da Segurança Social, o Emprego e a Economia.

Os problemas já existiam, mas passaram a ser identificados e quantificados, na década de noventa, dando-lhes igualmente mais visibilidade e passaram a ser preocupação de todos. Passou a haver uma filosofia de respostas que foram criadas com maior incidência durante estes últimos quinze anos e que se reflete no surgimento da criação de várias Instituições de Solidariedade Social específicas para cada problemática, o surgimento das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens que vêm dar maior visibilidade aos problemas das crianças e das famílias, bem como respostas articuladas e o surgimento das redes (CPS4). As redes na Região Autónoma dos Açores são temáticas ao contrário de outras regiões do país onde existem redes sociais. As redes temáticas na Região são coordenadas pela Segurança Social ao contrário das restantes regiões do país que são coordenadas pelo Poder Local, porque a Região já funcionava em rede, pois a preocupação era passar a funcionar de forma especializada, e assim a Região não tinha respostas adequadas, articuladas para os problemas específicos e, desta forma passaram a existir políticas de resposta a públicos específicos de grave exclusão social, ou seja respostas mais focalizadas” (CPS5).

Na Região Autónoma dos Açores, a partir de 2005 na continuação dos projetos de luta contra a pobreza e do Rendimento Social de Inserção, os Serviços de Ação Social continuaram a dar respostas preventivas, e desta forma a Segurança Social criou Equipas Multidisciplinares especializadas, onde o Serviço Social deixou de estar sozinho, pois estas equipas por sua vez davam sinais de alerta aos serviços de Ação Social para atuarem em áreas não detetadas anteriormente, e as Redes Temáticas passaram a dar respostas de reparação e reabilitação aos problemas sociais. A Segurança Social através destas Equipas coordena as Redes Temáticas, passando a haver um desenvolvimento económico e social e não só a assistência (CPS3). Dentro das redes os assistentes sociais passam a ser coordenadores e produtores de medidas, colaborando com outros técnicos para o desenvolvimento de respostas colaborativas. As Redes Temáticas são respostas coletivas das estratégias para os problemas sociais, com uma governança coletiva, onde as Instituições Particulares e outras têm lugar e trabalham em conjunto com o mesmo fim (CPS3).

Estas redes dão respostas específicas para problemas sociais específicos para todas as pessoas da Região Autónoma dos Açores e promovem o intercâmbio institucional e associativo, em matéria de boas práticas, para a qualidade de vida e igualdade de

oportunidades das pessoas, promovendo respostas diferenciadas, especializadas, integradas e territorializadas com eficiência, rapidez e eficácia⁶².

Seguidamente serão explanados os Programas Integrados de Combate à Pobreza e Exclusão Social, as Equipas Multidisciplinares Especializadas de Apoio Integrado e as redes temáticas, ou seja, Redes de Intervenção Comunitária, que devido à necessidade da modernização contínua das políticas sociais do Instituto de Ação Social dos Açores, melhoria da qualidade das respostas e racionalização dos recursos técnicos e financeiros, implementou a partir de 2005 (Ação Social nos Açores, 2005).

Em relação aos programas Integrados de Combate à Pobreza e Exclusão Social: a) *Intervenção Sociofamiliar* – programa que se destina ao apoio integrado à família em crise ou em situação de vulnerabilidade a partir de três eixos de ação social que se interligam: o Rendimento Social de Inserção e o Apoio à Precaridade Temporal; os Equipamentos Sociais e os Serviços de Proximidade na área da Infância, juventude, idoso e família; e um último eixo de Emergência e Vulnerabilidade de Vizinhaça, promovendo caminhos para a autonomia e inserção na comunidade; b) *Emergência – Crianças e Jovens em Risco* – programa prioritário de intervenção que compreende três eixos, nas seguintes áreas: prevenção; promoção e proteção; acolhimento e emergência familiar; intervenção precoce e promoção de atividades lúdico – pedagógicas, dirigidos aos menos, jovens e suas famílias; c) *Desenvolvimento e Suporte Social em Rede* – programa destinado à organização de redes de intervenção descentralizada com apoios e serviços comunitários, rápidos, eficazes e flexíveis, concertados com entidades locais. Este programa visa promover a inserção de populações em situação permanente ou temporária de vulnerabilidade social, na perspetiva da garantia dos seus direitos de participação na sociedade, destinando-se essencialmente a mulheres vítimas de violência, famílias disfuncionais, idosos, deficientes, doentes crónicos e doentes mentais; d) *Reabilitação e Reintegração – Apoio Personalizado a Grupos de Elevado Risco de Exclusão* – programa dirigido a pessoas caracterizadas por uma forte fragilidade relacional e isolamento social, decorrente de trajetórias de vida compostas por processos de tensão social contínua a estigmatização grave, como são os casos dos cidadãos sem-abrigo, dos cidadãos repatriados, reclusos, ex-reclusos, toxicodependentes, imigrantes em exclusão e jovens sob o sistema de justiça. Este programa procura encontrar novas respostas, articuladas e equacionadas, através de projetos e equipas pluridisciplinares de integração e acompanhamento terapêutica e

⁶² Informações fornecidas pelo Instituto de Segurança Social dos Açores – Acção Social nos Açores, 2005.

ocupacional; e) *Percursos de Integração Social e Profissional* – programa que se desenvolve recorrendo a parcerias com os serviços do emprego e formação profissional e da economia e que procura dinamizar uma estratégia ativa de inserção profissional de pessoas com índices de empregabilidade baixos, principalmente beneficiários do Rendimento Social de Inserção, em projetos de formação socioprofissional, em projetos de formação socioprofissional, autoemprego apoiado e de economia solidária, através a criação de empresas de inserção; f) *Desenvolvimento Local em Zonas de Intervenção Social Prioritária* – programa de criação de projetos de ação social local em territórios urbanos e rurais com problemáticas de pobreza e exclusão intensa, conjugando metodologias e estratégias participativas de desenvolvimento educacional, habitacional, social, empresarial, cultural, desportivo e ambiental, para a resolução dos problemas das comunidades; g) *Observação Social e Formação de Competências Sócio e Técnico – Profissionais* – programa que tem por objetivo a adequação da análise das carências sociais dos territórios onde os Serviços de Ação Social intervêm nas diferentes necessidades de formação das pessoas em situação de pobreza e exclusão, reconhecendo, validando e promovendo o aumento de capacidades que facilitem a inserção social (Acção Social nos Açores, 2005).

A política de ação social da Segurança Social dos Açores, no combate à exclusão social e à pobreza desenvolve-se, por um lado, através da implementação e coordenação de estratégias regionais, abrangendo todas as ilhas e, por outro, na promoção de processos de ação social local, impondo-se, para o efeito, o enquadramento das estratégias através da criação de um conjunto de Equipas Multidisciplinares Especializadas de Apoio Integrado às áreas de intervenção social prioritárias (Ação Social nos Açores, 2005). Sendo assim as equipas são: a) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado ao Desenvolvimento e Emergência Social; b) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado aos Tribunais; c) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado ao Desenvolvimento Socioeducativo; d) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado à Família e Menores em Risco; e) Equipa Multidisciplinar Especializada para a Formação de competências Pessoais, Sociais e Orientação Socioprofissional; f) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado ao Jovem em Risco; g) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado à Mulher em Risco; h) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado a Públicos em Grave Risco de Exclusão; i) Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado ao Público Idoso; j) Equipa

Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado a Públicos com Necessidades Especiais (Acção Social nos Açores, 2005).

As necessidades da contínua modernização das políticas sociais da Segurança Social dos Açores, bem como da adequação dos seus instrumentos de intervenção social, introduzem o objetivo estratégico de conseguir a sua operacionalização tendo por base um conjunto de projetos a desenvolver em parceria com Instituições Particulares de Solidariedade Social (Acção Social nos Açores, 2005). Mediante a implementação desses projetos, são criadas unidades estratégicas de intervenção que, sob forma de Redes de Intervenção Especializada Cooperada ou de Redes Locais de Desenvolvimento Social, elaboraram e aplicam sistemas de informação, monitorização, validação e operacionalização de respostas, coordenadas pela Segurança Social dos Açores em cooperação com os seus parceiros institucionais. Desta forma a: a) Rede de Suporte Sociocultural à Mobilidade Humana de São Miguel procura promover um conjunto de respostas de suporte sociocultural que permitam, através da cooperação entre diferentes entidades do Governo Regional, Governo da República, Instituições Particulares de Solidariedade Social e Organizações Não-governamentais, contribuir para a integração efetiva dos Cidadãos Repatriados, Imigrantes em exclusão, Sem-Abrigo e outros públicos em mobilidade na comunidade açoriana; b) Rede de Apoio Integrado à Pessoa com Necessidades Especiais que procura promover um conjunto de respostas no sentido da melhoria das acessibilidades e do respeito pela diferença, através da defesa dos direitos individuais do cidadão com deficiência, intervindo na eliminação de barreiras, na promoção da educação enquanto via para a empregabilidade, desenvolvimento pessoal e participação cívica ativa; c) Rede de Apoio Integrado às Amas que tem objetivo, mediante uma certificação específica, que enquadre legalmente a atividade, promover o acompanhamento contínuo de Amas, permitindo a atualização dos seus conhecimentos através da formação em exercício e de ações de capacitação complementares, nomeadamente quanto ao desenvolvimento da criança e das atitudes pedagógicas dos adultos, bem como transmitir noções práticas de cuidados com crianças. Esta rede tem como entidade operacional um Centro de Promoção, Formação e Acompanhamento coordenado pela Equipa Multidisciplinar Especializada de Apoio Integrado no Desenvolvimento Socioeducativo da Segurança Social dos Açores em estreita colaboração com educadoras de infância a tempo integral que realizam apoio técnico contínuo e itinerante; d) Rede de Apoio Integrado à Mulher em Situação de Risco tem como objetivo a promoção da inclusão social de mulheres em situação de risco físico, psicológico e social, fomentando a igualdade de sexo e de

oportunidades na comunidade e o exercício da cidadania efetiva, incrementando a capacitação e o empreendedorismo profissional; e) Rede Concelhia de Apoio Integrado ao Idoso na Comunidade, esta rede procura promover, potencializar, otimizar e descentralizar os recursos sociais, técnicos, logísticos, materiais e económicos, no âmbito das respostas comunitárias destinadas à população idosa, nomeadamente: Lares, Serviços de Ajuda Domiciliária, Centros de Dia, Centros de Convívio, Centros de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial, Unidade Móvel de Reabilitação, Centros de Cuidados Continuados e Centros de Gestão de Ajudas Técnicas (Ação Social nos Açores, 2005).

Outra medida de Política Social ativa que em parceria com a Segurança Social, o Emprego e outras instituições da comunidade contribui para a inserção das pessoas, é o Rendimento Social de Inserção.

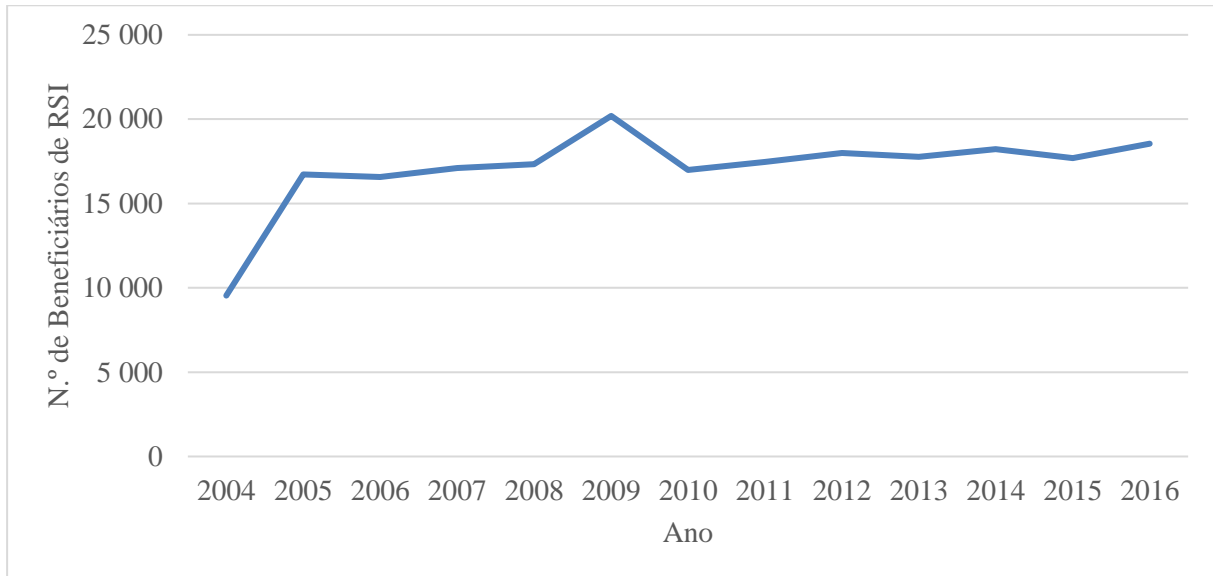
A fase experimental de implementação do Rendimento Mínimo Garantido foi em 1996, como projeto-piloto em Rabo de Peixe, e depois em março de 1997 na Lagoa, ambos nos Açores. E a 1 de julho de 1997 é aplicada à generalidade do país (CPS6).

A referida medida de política social ativa na Região tem outra particularidade que é a intervenção de um grupo profissional cuja categoria profissional é denominada de Ajudante Sociofamiliar trabalham de perto com as famílias para que estas adquiram as capacidades e aprendizagens básicas para gerir o dia-a-dia de suas vidas, sob a orientação e supervisão do assistente social (CPS6).

O Rendimento Social de Inserção insere-se numa estratégia europeia de combate à exclusão social estritamente relacionada com o fenómeno de desemprego estrutural. Como podemos verificar no Figura 6.3, no mês de dezembro de cada ano foram apurados o número de beneficiários com processamento de Rendimento Social de Inserção na Região Autónoma dos Açores, desde dezembro de 2004 a dezembro de 2016. O número de beneficiários do Rendimento Social de Inserção tem tendência a aumentar, com especial realce para o ano de 2009 com o número 20.194. Podemos justificar este aumento pela necessidade que as pessoas tiveram que recorrer aos Serviços de Ação Social e Agências de Emprego por causa da crise económica, nomeadamente o desemprego nas áreas da construção civil e agricultura. No ano seguinte, em 2010 há uma quebra neste valor, mas depois a tendência foi a de manterem-se os valores entre dezassete mil a dezoito mil euros aproximadamente. Com maior precisão em dezembro de 2016 o valor de beneficiários com processamento de RSI da RAA por mês foi de 18.548⁶³.

⁶³ Ver anexo I

Figura 6.3 – Beneficiários com processamento de RSI da RAA por mês do processamento (mês de dezembro)



Fonte: Instituto de Segurança Social dos Açores

A crise económica que surge mais tarde na Região Autónoma dos Açores, em relação a Portugal continental, por volta de 2009/ 2010, vem agravar os problemas sociais no geral mesmo os que não estão diretamente relacionados com o emprego. Isto porque o Estado deixou de ter possibilidade de investir nos recursos humanos e nos equipamentos sociais para dar resposta a todos os problemas sociais antigos e novos. Durante a crise manteve-se o que havia já criado ao nível de serviços, equipamentos sociais e programas, mas denota-se um agravamento dos problemas por falta de continuação no investimento, o Estado diminuiu os seus meios de intervenção, a Europa passou a focar-se mais na economia e nos índices de desemprego deixando de investir noutras áreas como a violência doméstica, abusos sexuais a crianças e jovens, toxicodpendência, etc. (...). Na pós-crise a Europa passou a ter outras prioridades e preocupações como os refugiados, por exemplo, e os governos vão desinvestindo e dando menos importância às áreas identificadas na década de 90 (CPS4).

Falamos agora em especial no setor do emprego:

(...) que desde 1996 teve uma importância fulcral, porque devido às características da Região Autónoma dos Açores, o aumento do desemprego poderia ter consequências devastadoras para as comunidades de pequena dimensão, como são as das pequenas ilhas desta Região. Foram dilaniados pelo governo orientações para colmatar o desemprego, para os períodos de 1998 a 2006. Desde então a política de emprego teve o intuito de ser ajustável a novas situações que

têm surgido, sobretudo com o surgimento de crises e novos problemas sociais, como por exemplo o rápido crescimento no setor do turismo, que acabou por provocar uma rápida e eficaz transformação nos modelos de formação profissional. Algumas das medidas a ter em conta na área do emprego da responsabilidade da Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional, e de outros organismos como o Poder Local são: a promoção das pessoas; o aumento da atividade laboral; a inserção no mercado de trabalho de pessoas desfavorecidas; estratégias para um trabalho compensador; o combate à precaridade e a coesão social (CPS7).

Todos os programas Regionais, na área do emprego, explanados seguidamente pertencem ao grupo das políticas ativas⁶⁴. Em relação ao emprego jovem temos o Estagiar L e T (Resolução do Conselho do Governo n.º 15/2015, de 23 de janeiro; Resolução do Conselho do Governo n.º 28/2015, de 12 de fevereiro; Resolução do Conselho do Governo n.º 100/ 2015, de 15 de julho e Resolução n.º 143/ 2016, de 11 de agosto), o Estagiar U (Resolução do Conselho do Governo n.º 143/2016, de 11 de agosto) e o PIIE (Resolução do Conselho do Governo n.º 156/ 2015, de 11 de novembro). No respeitante à criação e manutenção de emprego temos o CPE – Premium (Resolução do Conselho do Governo n.º 15/2013, de 19 de fevereiro), o INTEGRA e INTEGRA JOVEM (Resolução do Conselho do Governo n.º 154/2015, de 11 de novembro e Resolução n.º 142/2016, de 11 de agosto), a Manutenção de Postos de Trabalho (Resolução do Conselho do Governo n.º 22/2009, de 2 de fevereiro), a Bolsa Recursos Humanos na área de Agricultura (Despacho n.º 1221/2013, de 28 de junho), o Programa de Estágios de Reconversão Profissional – Agir Agricultura e Agir Industria (Resolução do Conselho do Governo n.º 99/2013, de 7 de outubro) e o Agricultura + (Resolução do Conselho do Governo n.º 140/2014, de 1 de outubro). Em relação aos programas ocupacionais temos o PROSA (Resolução do Conselho do Governo n.º 139/2015, de 15 de setembro), o CTTS (Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2008/A, de 7 de maio e Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2012/A, de 09 de maio), o Berço de Emprego (Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2008/A, de 7 de maio), o FIOS (Resolução do Conselho do Governo n.º 47/2012, de 29 de março e Despacho n.º 568/2012, de 17 de abril), o SEI (Resolução do Conselho do Governo n.º 137/2015, de 15 de setembro) e o Recuperar (Portaria n.º 1514/2014, de 22 de dezembro; Portaria n.º 69/2015, de 2 de junho, Resolução do Conselho do Governo n.º 104/2015, de 15 de julho e Portaria n.º 1/ 2017, de 4 de janeiro).⁶⁵

⁶⁴ Informação recolhida no jornal Diário dos Açores, Edição de 19 de Dezembro de 2012: “Governo apresenta 60 medidas para a criação de emprego e competitividade” e no Portal do Emprego.

⁶⁵ Ver anexo J

Outra área, a referenciar, é a da Justiça, que apesar de nos Açores, esta não ser uma área com autonomia, estando diretamente relacionada com o Ministério da Justiça, no entanto, está desperta para os problemas sociais regionais e

(...) articula-se com a Saúde e a Segurança Social, bem como organismos da comunidade, criando projetos, nomeadamente o Ponto de Encontro Familiar, a Estratégia Regional para a Prevenção e Combate ao abuso Sexual de Crianças e Jovens, o Programa Contigo levando à criação de redes temáticas (CPS4), já acima mencionadas e à melhoria das intervenções em algumas redes.

“Tem-se vindo a constatar na Região Autónoma dos Açores os fenómenos de divórcios/separação” (CPS8). A título de exemplo, o Instituto Nacional de Estatística, em 2013, indicava uma taxa bruta de divórcio (%) por local de residência, na Região Autónoma dos Açores de 2,8%, na Região Autónoma da Madeira de 2,3%, no Continente português de 2,1%, e em Portugal 2,2%. Estes valores têm um peso em relação à criação de medidas de política social adequada às necessidades das pessoas.

O Ponto de Encontro Familiar é um serviço direcionado para os contextos de rutura relacional. Constitui-se como uma resposta alternativa de intervenção temporária, para que os regimes de visita estipulados por entidades competentes sejam cumpridos por ambos os progenitores. A criação desta resposta deve-se, igualmente, ao facto da inexistência de um local próprio para a realização e supervisão das visitas entre progenitores e filhos, sendo que as mesmas se desenvolviam no próprio serviço ou serviços locais, pouco apropriados à interação com crianças sem garantia de privacidade. Há ainda a referir que a criação desta resposta envolveu a Equipa de investigação e formação da Agência para a Defesa e Desenvolvimento da Criança e do Jovem em Risco, tendo-se recorrido, no contexto regional, a técnicos e peritos da área tutelar cível, do Instituto de Reinserção Social e da terapia familiar e intervenção sistémica do Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica. Neste âmbito, será igualmente pertinente referir a preocupação pelas problemáticas do divórcio/ separação envolvendo situações de rutura relacional e hiperconflito, conduziu, para além da criação de uma resposta específica no âmbito de incumprimento do direito de visita, à incorporação prioritária, a nível macro, destas questões, no quadro da política regional de apoio à criança e família em risco (CPS8).

Define-se como um espaço de encontro, idóneo e neutro, para as famílias que no seu processo de rutura necessitam de apoio técnico e institucional, que procura criar as condições essenciais para a normalização do regime de visitas, até que as circunstâncias que motivaram a necessidade deste recurso se extingam ou até que os progenitores assumam a sua

responsabilidade para o cumprimento do acordo de regulação das responsabilidades parentais⁶⁶.

A Estratégia Regional de Prevenção e Combate ao Abuso Sexual de Crianças e Jovens tem como entidade coordenadora a Direção Regional da Solidariedade e Segurança Social – Governo dos Açores e Instituto da Segurança Social dos Açores e como entidades parceiras e cogestoras o Ministério Público, Polícia Judiciária, Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e Centro de Terapia Familiar e Intervenção Sistémica. Esta Estratégia agrega, em 2013, a implementação muito articulada de cinco atividades nucleares: 1) Desenvolvimento de um processo que permita prevenir a ocorrência de abusos sexuais, numa lógica que envolva as potenciais vítimas, a família, a escola e a comunidade, e que implique nomeadamente a identificação de sinais ameaçadores e a capacidade de crianças e jovens para comunicarem as ocorrências ou tentativas de abuso; 2) Conceção, experimentação e desenvolvimento de boas práticas sobre a temática do abuso sexual de crianças e jovens, para negociar/implementar protocolos interventivos com o Sistema de Promoção e Proteção, Saúde e Justiça, para assim se identificar uma melhor ação articulada entre cada um destes sectores, sobre a problemática em causa; 3) Definir/implementar um perfil de novas figuras profissionais (agentes de suporte) que garantam a implementação de uma estratégia de suporte à criança/jovem quando a mesma, enquanto vítima, interage com o Sistema de Saúde e Justiça e a agregação da mesma, a um programa de reabilitação terapêutica, a implementar de forma específica no âmbito da Estratégia Regional de Prevenção e Combate ao Abuso Sexual de Crianças e Jovens; 4) Construção e testagem de um programa de reabilitação para agressores sexuais de crianças e jovens, numa lógica que agrega naturalmente uma estratégia concertada entre os Sistemas de Saúde e Justiça, com um enfoque prioritário numa ação centrada numa realidade penal alternativa ao meio prisional⁶⁷.

O Programa Contigo resultou de um trabalho em equipa agregado à Rede de Apoio Integrado à Mulher em situação de Risco coordenada pelo Instituto da Segurança Social dos Açores e Direção Regional da Solidariedade e Segurança Social do Governo Regional dos Açores, centrada numa intervenção com antecedentes do Ministério Público, Instituto da Segurança Social dos Açores, Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e outros organismos. O Programa Contigo assume, em 2014, os seguintes pressupostos: a) *Múltiplas teorias para um problema complexo* – o fenómeno “violência Doméstica” é complexo e são

⁶⁶Programa Contigo - documento fornecido pelo Centro de Terapia Familiar e Análise Sistémica.

⁶⁷ Projeto fornecido pela Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais.

necessárias múltiplas teorias para o compreender e para provocar alterações positivas na situação; b) *O binómio vítima + agressor e a vivência conjunta* – é elevada a taxa de manutenção da vivência conjunta entre agressor e vítimas, após eventual denúncia da prática criminal, sendo essencial não restringir uma intervenção apenas à realidade do agressor; c) *Os princípios institucionais* – A Rede assumiu como enfoque para a respetiva missão, a diminuição/ anulação das causas de risco para as mulheres e tal facto foi preponderante para (re) iniciarmos uma estratégia interventiva sobre a realidade agressor; d) *A inexistência de pedido de ajuda* – raramente quem agride, pede ajuda e por três ordens de razões: em primeiro lugar porque significa auto denunciar-se e porque se assume uma incapacidade para se apoiar os seus. Em segundo lugar, porque não sabem, dado que imaginar a terapia como recurso de ajuda é algo transcendental, porque não vêm a comunicação verbal como algo que possa resolver um problema grave. Finalmente e em terceiro lugar, parte dos agressores não sente como problemático o seu comportamento, quer por questões de ordem individual quer porque foram socializados em meios onde a violência não é problematizada, logo, nada põem em questão. Relativamente à vítima esta nem sempre se assume e/ ou se percebe enquanto tal, podendo não haver um pedido de ajuda (e.g. vergonha, medo, desconhecimento de direitos, dependência económica e/ ou emocional, intergeracionalidade da violência e alta tolerância aos atos violentos); e) *Violência associada a um fenómeno individual e interacional* – As atividades envolvidas assumiram que a violência é um fenómeno individual e pode também estar ligado a uma manifestação de um fenómeno interacional (pode resultar de um processo de comunicação particular entre duas ou mais pessoas); f) *A existência de uma Rede com uma intervenção partilhada sobre o domínio mulher em risco* – Vivenciamos nos Açores, uma prática muito estruturada de trabalho em rede sobre diversos tipos de fenómenos sociais, nomeadamente sobre a problemática dos menores e jovens em risco, situações de mobilidade humana e violência doméstica. Assim a Rede de Apoio Integrado à Mulher em Situação de Risco permitiu alargar o horizonte interventivo das instituições envolvidas e uma ação mais adequada sobre a problemática da violência doméstica; g) *A prioridade para uma intervenção experimental* – estamos perante um projeto que se tornou programa e que foi pioneiro por esta razão foram acauteladas todas as situações de risco, não colocando em perigo quer a integridade das vítimas quer a própria reabilitação dos agressores, a avaliação foi uma constante.⁶⁸

⁶⁸ Projeto fornecido pela Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais.

Um fenómeno que causou impacte na Região Autónoma dos Açores, nos últimos anos, foi a deportação de pessoas naturais dos Açores, emigrantes, provenientes dos Estados Unidos da América, Canadá e Bermudas, é um instrumento que decorre da aplicação da lei interna destes países, relativa aos imigrantes.

O facto crucial para a deportação é a situação legal no país de acolhimento por este motivo o Governo Regional dos Açores implementou, em 2011, o programa LEGAL (*Legalization Effort of the Government of the Azores and Logistics*), o qual se destina a diminuir o fenómeno da deportação para os Açores, pela via da naturalização do maior número de pessoas. Este programa pretende igualmente combater a falta de informação que ainda existe nas comunidades emigrantes, avisando as pessoas que podem ser deportadas, caso não estejam naturalizadas. É de destacar, também, que este programa inclui o contributo de diversas associações nos Estados Unidos da América e Canadá, essenciais para os bons resultados do mesmo, tendo em conta a proximidade e o conhecimento real das situações em causa (CPS9).

Apesar de não se verificar um aumento do número de naturalizações este fenómeno também se explica pelo facto de haver também um decréscimo da intensidade da emigração (Rocha e Borralho, 2012: 33, *citado por* Furtado, 2014).

A aplicação da medida de deportação a açorianos com estatuto de residência legal permanente nos Estados Unidos da América, mas também no Canadá e Bermudas, implicou a rutura parcial e em alguns casos total com as estruturas sociofamiliares e comunitárias no país de acolhimento (Silva, 2011). Chegados à Região o suporte familiar, na sua maioria é inexistente.

Independentemente de o número de pessoas deportadas ter vindo a baixar significativamente nos últimos anos, este é um fenómeno que recua desde a década de oitenta, apesar dos valores absolutos serem reduzidos, é a partir de 1996 que este fenómeno adquire relevância regional (Silva, 2011).

O Quadro 6.1 elucida que tem havido uma diminuição na deportação de pessoas dos Estados Unidos da América, Canadá e Bermudas. Sendo que em 2000 houve um total de cinquenta e duas pessoas vindas dos Estados Unidos da América e em 2016, apenas dezassete. O mesmo se verificou com o Canadá que em 2000 vieram para a Região Autónoma dos Açores catorze pessoas e em 2016 vieram seis pessoas. Podemos também verificar no Quadro 6.1 que das Bermudas só vieram duas pessoas ao longo deste último século, a afluência de pessoas deportadas tem mais incidência vindos dos Estados Unidos da América e depois Canadá.

Quadro 6.1 - N.º de deportados para a RAA, de 2000 a 2016, segundo o estatuto legal no país de acolhimento

Ano	Estados Unidos da América				Canadá				Bermudas				TOTAL
	S/íno.	Residente Legal Permanente	Permanência Ilegal	Total	S/íno.	Residente Legal Permanente	Permanência Ilegal	Total	S/íno.	Residente Legal Permanente	Permanência Ilegal	Total	
2000	1	50	1	52	1	13	0	14		0	0	0	66
2001		56	4	60		6	0	6		0	0	0	66
2002		21	7	28		4	2	6		0	0	0	34
2003	1	31	4	36	1	6	3	10		0	0	0	46
2004		42	13	55		4	6	10		0	0	0	65
2005	2	45	9	56	1	7	0	8		0	0	0	64
2006	1	46	15	62	2	6	7	15		0	0	0	77
2007		39	12	51		8	6	14		0	1	1	66
2008		42	22	64		12	6	18		0	0	0	82
2009		40	6	46		16	3	19		0	0	0	65
2010		38	9	47		8	4	12		1	0	1	60
2011		28	18	46		9	8	17		0	0	0	63
2012		22	15	37		13	9	22		0	0	0	59
2013		17	13	30		4	3	7		0	0	0	37
2014		9	9	18		4	2	6		0	0	0	24
2015		5	6	11		7	1	8		0	0	0	19
2016		10	7	17		2	4	6		0	0	0	23
	5	541	170	716	5	129	64	198	0	1	1	2	916

Fonte: Dados Fornecidos pela Direção Regional das Comunidades em fevereiro de 2017

No Quadro 6.2 podemos verificar que nos últimos dezasseis anos os cidadãos vindos dos Estados Unidos da América, Canadá e Bermudas em relação ao sexo é o masculino que prevalece, verificando-se, desta forma que, cinquenta e oito cidadãos do sexo masculino que em 2006 vieram dos Estados Unidos da América para a Região Autónoma dos Açores e do sexo feminino, apenas sete em 2008, vindas igualmente dos Estados Unidos da América. Do Canadá e principalmente Bermudas vêm em menor número de ambos os sexos, em relação aos Estados Unidos da América.

Quadro 6.2 - N.º de deportados para a RAA, de 2000 a 2016, por sexo e segundo o país de deportação

Ano	Estados Unidos da América		Total	Canadá		Total	Bermudas		Total	TOTAL
	H	M		H	M		H	M		
2000	47	5	52	13	1	14	0	0	0	66
2001	57	3	60	6	0	6	0	0	0	66
2002	28	0	28	6	0	6	0	0	0	34
2003	36	0	36	9	1	10	0	0	0	46
2004	50	5	55	9	1	10	0	0	0	65
2005	53	3	56	8	0	8	0	0	0	64
2006	58	4	62	12	3	15	0	0	0	77
2007	48	3	51	12	2	14	0	1	1	66
2008	57	7	64	16	2	18	0	0	0	82
2009	42	4	46	19	0	19	0	0	0	65
2010	44	3	47	10	2	12	1	0	1	60
2011	42	4	46	13	4	17	0	0	0	63
2012	36	1	37	19	3	22	0	0	0	59
2013	29	1	30	6	1	7	0	0	0	37
2014	18	0	18	6	0	6	0	0	0	24
2015	11	0	11	8	0	8	0	0	0	19
2016	14	3	17	5	1	6	0	0	0	23

Fonte: Dados Fornecidos pela Direção Regional das Comunidades em fevereiro de 2017

O Quadro 6.3 informa-nos que o número de cidadãos deportados para a Região Autónoma dos Açores, segundo o local de fixação, e entre 2000 a 2016 é evidente a ilha de São Miguel porque esta é a maior ilha e com mais população, chegando a atingir um máximo de cinquenta e sete pessoas em 2008, seguindo-se a ilha Terceira com vinte e duas pessoas no ano 2000 e apenas duas pessoas para a ilha do Corvo, desde 2000 a 2016.

No entanto, continua a vir para a ilha de São Miguel pessoas deportadas, como se pode verificar no Quadro 6.3, ao longo dos anos, exemplo disto mesmo, é que, em 2015 vieram dezasseis pessoas deportadas e em 2016 este valor voltou a subir para vinte e uma pessoas.

Podemos, igualmente, depreender do Quadro 6.3, através do somatório do total por ilha e continente português que desde o ano 2000 até 2016 vieram novecentas e dezasseis pessoas deportadas.

Quadro 6.3 - N.º de deportados para a RAA, de 2000 a 2016, segundo o local de fixação

Ano	Local de Fixação											Total
	S/inf.	Santa Maria	São Miguel	Terceira	Graciosa	Faial	Pico	São Jorge	Flores	Corvo	Portugal Continental	
2000	0	2	35	22	0	2	1	4	0	0	0	66
2001	0	0	38	20	2	3	0	1	1	0	1	66
2002	0	1	19	10	0	0	2	1	0	1	0	34
2003	0	0	26	15	0	2	0	3	0	0	0	46
2004	1	0	45	15	1	0	1	2	0	0	0	65
2005	0	1	40	13	3	1	2	2	1	1	0	64
2006	3	3	57	10	2	0	0	2	0	0	0	77
2007	1	0	44	17	0	2	0	2	0	0	0	66
2008	1	0	57	15	3	2	1	3	0	0	0	82
2009	0	3	32	15	1	5	1	7	0	0	1	65
2010	0	0	35	14	1	3	3	3	1	0	0	60
2011	0	0	41	9	2	2	3	5	0	0	1	63
2012	0	1	43	8	0	4	1	2	0	0	0	59
2013	0	0	26	9	0	2	0	0	0	0	0	37
2014	0	0	19	4	0	0	0	0	0	0	1	24
2015	0	1	16	1	0	0	0	0	0	0	1	19
2016	0	0	21	1	0	0	0	0	0	0	1	23

Fonte: Dados Fornecidos pela Direção Regional das Comunidades em fevereiro de 2017

Estes cidadãos são deportados por diferentes razões, uns por não terem o estatuto de residente legal permanente no país de acolhimento ou pelo facto de apesar de terem estatuto de residente legal permanente terem cometido algum crime e a pena é a deportação para o país de origem (CPS9).

A Região teve de criar respostas para algumas destas situações, nomeadamente para as que foram expulsas destes países por crimes relacionados com droga, assaltos e violência, ou seja, para os casos em que a causa da expulsão não é apenas por estarem em situação de ilegalidade. Mais de mil açorianos que praticaram crimes foram enviados de volta à Região nos últimos vinte anos. O regresso destes cidadãos à Região tem originado situações de exclusão e de anomia social, muitas vezes veem em situação de sem-abrigo, porque já não têm qualquer suporte familiar, e neste sentido, nos últimos anos surgiram Instituições Particulares de Solidariedade e outros organismos públicos que em rede vieram dar resposta a esta população, nomeadamente a Associação Novo Dia e a Caritas de São Miguel, a Associação Regional de Reabilitação e Integração Sociocultural dos Açores (ARRISCA), o Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA) – instituição coordenadora da rede, Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais (DGRSP), e a Casa de Saúde de São Miguel. Estas instituições estão

integradas na Rede de Suporte Sociocultural à Mobilidade Humana de São Miguel. E fazem, igualmente, parte do Pólo Operacional de Exclusão Grave, existindo, ainda, outras instituições que, também, fazem parte da rede alargada, trabalhando em parceria, de forma concertada e integrada, de modo a dar uma resposta mais sustentada em relação aos cidadãos em situação de exclusão grave (cidadãos deportados, cidadãos imigrantes em situação de exclusão, cidadãos sem-abrigo, cidadãos reclusos, ex-reclusos e indivíduos em cumprimento de penas alternativas à pena de prisão e cidadãos toxicodependentes) (CPS11).

Nos últimos anos apesar de algumas pessoas deportadas conseguirem integrar-se, e de todos os esforços realizados pelos diferentes serviços de apoio o estereótipo que lhes está associado permanece e este facto, segundo Silva (2011), deve-se a algum desconhecimento da sociedade açoriana em torno do fenómeno e dos seus efeitos na estrutura social e económica local e regional, mas também, apesar de alguns possuírem competências sociais e laborais, o atual contexto de fragilidade da situação socioeconómica que a Região se tem vindo a confrontar tem sido um constrangimento para a integração dos mesmos.

O cidadão deportado nunca esteve plenamente integrado na sociedade micaelense, porque vem viver para um espaço social com diferentes recursos económicos, sociais, culturais e simbólicos, sendo a sua entrada realizada diretamente para uma posição periférica, pois apesar de toda a intervenção estatal, das instituições não estatais e restante comunidade a existência de uma rede familiar de solidariedade tem-se revelado fundamental para qualquer pessoa em risco de exclusão, e esta população carece disto mesmo (Rocha, *et al.*, 1999).

No que respeita ao Poder Local é uma área que também está diretamente relacionada com o Ministério da Administração Interna, através da Lei n.º 75/ 2013, de 12 de Setembro, pois depende do financiamento geral do Estado. Como se pode verificar no n.º 2 do Artigo 23.º, da Secção I, do Capítulo III,

os municípios dispõem de várias atribuições, ou seja, áreas e públicos de atuação, que vão desde o equipamento rural e urbano, energia, transportes e comunicações, educação, ensino e formação profissional, património, cultura e ciência, tempos livres e desporto, saúde, ação social, habitação, proteção civil, ambiente e saneamento básico, defesa do consumidor, promoção do desenvolvimento, ordenamento do território e urbanismo, polícia municipal e cooperação externa (CPS12).

O Poder Local está próximo das pessoas e das suas necessidades e por esta razão tem a preocupação de responder aos seus munícipes e a sua intervenção diferencia-se, pois, cada Câmara Municipal tem dentro das áreas acima referidas as suas atividades, projetos e

programas. As políticas de atuação são específicas de cada Câmara Municipal e estas têm autonomia para este efeito.

Uma especificidade que se pode destacar tanto na Região Autónoma dos Açores como na Região Autónoma da Madeira é a intervenção na área da educação, porque os governos regionais é que a tutelam, as Câmaras Municipais dão apenas respostas complementares, como por exemplo apoio, no primeiro ciclo, através do programa de Atividades de Tempos Livres, utilizando as estruturas físicas das escolas, pois também são as Câmaras Municipais que participam com a manutenção destas estruturas e sustentação dos mesmos, através do pagamento de água, luz, etc. Em 2000 na Região Autónoma dos Açores, especificamente no concelho de Ponta Delgada, após um diagnóstico de necessidades, e no âmbito do programa EQUAL, nomeadamente no seu eixo de conciliação da vida profissional com a familiar, verificou existir uma taxa de desemprego elevado no sexo feminino e habilitações literárias muito baixas nos dois sexos, no entanto estávamos num período auge da construção civil, onde absorvia grande parte dos empregados do sexo masculino. Outro diagnóstico verificado foram as áreas profissionais emergentes, nomeadamente no turismo. Então houve uma aposta na formação e qualificação das desempregadas, tanto por iniciativa da Câmara Municipal de Ponta Delgada como também por outros organismos regionais, e estas foram absorvidas na área da hotelaria. Foi então necessário criar soluções para os filhos que saíam da escola, e as mães ainda se encontravam em horário de trabalho, através da criação de atividades de tempos livres após o horário escolar. Desde 1998 a 2003 houve um grande investimento na habitação social e mais tarde a partir de 2004 na habitação a custos controlados, para quem podia adquirir a sua própria habitação a um preço mais acessível em relação ao mercado, porque muitos dos terrenos eram cedidos pela Câmara Municipal logo o valor das habitações para as pessoas baixava. Para além do aumento da empregabilidade feminina houve igualmente um aumento na construção a custos controlados até 2008/9. Em 2010 assiste-se a uma diminuição na construção civil e no desemprego generalizado. Assiste-se a um período de baixo investimento, desemprego, as pessoas começaram a ter dificuldades em fazer face ao pagamento mensal das suas casas a custos controlados, algumas até perderam as suas casas, e desta forma surgem novos públicos a procurarem os serviços sociais e para o efeito foi criado o Fundo Municipal, para despesas de alimentação e outras, e o programa Apoio à renda (CPS12).

Outro organismo que tem uma atenção mais abrangente e focada na área da habitação é a Secretaria Regional da Habitação o organismo da Região Autónoma dos Açores que através dos seus programas apoio as pessoas ao nível da habitação e condições de salubridade.

Na década de 40 verificam-se as primeiras ações no âmbito da habitação relacionadas com o Programa das Casas de renda económica, quer com financiamento do Estado ou de doações de

terrenos por particulares para edificação do património dos pobres, verificando já nesta altura uma preocupação com o bem-estar habitacional das famílias. Nos Açores é nos pós 25 de Abril que se intensificam as políticas habitacionais, alargando ao público jovem. O Governo Regional aposta, desta forma, na criação de loteamentos, atribuindo através de concurso publico os lotes, projetos e apoio em materiais, regime denominado por programa de Autoconstrução. E é no início dos anos 90 que a legislação na matéria de apoios à habitação passa a ser regulada e condensada em diplomas regionais. O Decreto Legislativo Regional 14/1995/A de 22 de Agosto condensa todos os programas existentes na região em matéria de habitação e que posteriormente voltam a ser regulamentados por diploma próprio. A partir deste período e numa tentativa de se responder às necessidades da população local, tendo em conta o património particular e já edificado, surge o programa de Recuperação de Habitação Degradada. Este último tem vindo a ser melhorado ao longo das legislaturas, visando uma resposta mais alargada à população, como por exemplo a partir de 2009 as habitações passam a ser apoiadas dentro dos limites da área máxima estipulada na lei, não se prevendo a sua exclusão pelo facto de a moradia ter dimensões superiores. O Programa de Apoio à Recuperação de Habitação Degradada é um apoio concedido de acordo com o orçamento das obras e rendimentos do agregado familiar (Decreto Legislativo Regional n.º 6/2002/A, de 11 de março; Decreto Legislativo Regional n.º 22/2009/A, de 16 de dezembro; Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2011/A, de 13 de abril), destinado a famílias com habitação própria sem condições de habitabilidade e com pouca capacidade financeira. No ano de 2005 é estabelecido o regime jurídico dos apoios à construção e própria e construção de habitação de custos controlados na Região Autónoma dos Açores, através do Decreto Legislativo Regional 21/2005/A de 3 de Agosto de 2005, passando as habitações a ficarem sujeitas a um regime de inalienabilidade de dez anos, a contar da data de aquisição ou de conclusão da sua construção. O regime de Contrato de Desenvolvimento para Habitação, ou seja, construção a custos controlados, fixa administrativamente os preços de venda das mesmas a custos mais baixos do mercado, sendo o remanescente pago pelos requerentes com o recurso a financiamento bancário. Por esta via fomenta-se a promoção direta ou por aquisição a empresas em regime de custos controlados (Decreto-Lei n.º 135/2004, de 3 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 54/2007, de 12 de março). As habitações são construídas pelo promotor e vendidas a baixos preços porque as infraestruturas são suportadas pelo Governo Regional em parceria com o Instituto Nacional da Habitação. O pagamento total é realizado no ato da escritura. Contudo, é a partir do ano 2009 que se verificam algumas alterações nas políticas habitacionais regionais, nomeadamente a partir do Decreto Legislativo Regional n.º 23/2009/A, de 16 de dezembro, conjugado com a Portaria n.º 15/2010, de 11 e fevereiro, que estabelece o regime de apoio à habitação pela via do arrendamento e da Grave Carência Habitacional, designado “Famílias

com Futuro”. O Incentivo ao arrendamento vem possibilitar o apoio a mais famílias, através de uma subvenção mensal e por um período de cinco anos, sendo este renovável. Por esta via os candidatos são obrigados a apresentarem candidatura, sendo um requisito obrigatório o contracto de arrendamento e respetivos recibos em conformidade com as leis da Autoridade Tributária. Ainda neste diploma é estabelecido o regime de Grave Carência Habitacional, que apenas vem regulamentar o programa de Realojamentos, sendo possível efetuá-lo pela via do Subarrendamento. Desta forma passa a ser possível a Direção Regional efetuar o arrendamento aos particulares e posteriormente atribuir a famílias que se encontram em situações precárias e de desequilíbrio socioeconómico. Outro programa a destacar nesta área é o Programa de Apoio à Ampliação/ Alteração de Habitação destina-se a apoios concedidos de acordo com a tipologia, composição e rendimentos do agregado familiar (Decreto Legislativo Regional n.º 59/2006/A, de 29 de dezembro; Decreto Regulamentar Regional N.º 12/2007/A, de 11 de maio; Portaria n.º 23/2009, e 27 de março), destina-se a famílias com habitação própria inadequada ao agregado familiar, e com alguma capacidade financeira ou de endividamento junto da Banca, ou seja, verificando-se como uma política ativa onde os requerentes têm uma obrigação perante a Região. A partir de 2010 e no âmbito da infestação de térmitas existente nos Centros Urbanos de Ponta Delgada, Angra e mais tarde Horta, surge o Decreto Legislativo Regional n.º 22/2010/A, de 30 de junho, conjugado com Portaria N.º 38/2011, de 20 de maio; Portaria n.º 90/2011, de 9 de novembro, que visa apoiar financeiramente proprietários de edifícios ou frações autónomas afetadas por infestação de térmitas, quer através de obras de reparação, reabilitação e operações de desinfestação do imóvel. A presença de térmitas tem que ser certificada por um perito qualificado. Este regime de forma excecional, até 30 de junho de 2012, para aqueles que não sendo titulares do direito de propriedade do imóvel nele residam a título permanente há mais de cinco anos. Atualmente, qualquer imóvel pode ser candidatado, independentemente do ano que tenha sido adquirido. Para os particulares os apoios são de cariz financeiro e bonificação de juros. Este regime também abrange as pequenas/médias e grandes empresas apenas através da bonificação de juros (CPS13).

Existem outros organismos na Região Autónoma dos Açores que dão respostas à habitação como o SPRHI, SA⁶⁹ (Sociedade de Promoção e Reabilitação de Habitação e Infra-Estruturas, Sociedade Anónima) e o OSHA – Observatório Socio-Habitacional dos Açores (uma Instituição Particular de Solidariedade Social - Cresaçor).

Na área da Saúde destacamos agora os Hospitais da Região Autónoma dos Açores que são organismos públicos com gestão empresarial. Através do Decreto-Legislativo Regional n.º

⁶⁹ Decreto Legislativo Regional n.º 2 – A/ 2003/ A de 5 de Fevereiro.

2/2007/A de 24 de Janeiro, que altera parcialmente o Decreto-Legislativo Regional 28/99/A de 31 de Julho, mudando o estatuto do Serviço Regional de Saúde, transformando os hospitais regionais em Entidades Públicas Empresariais (EPE). “O objetivo desta modificação é a autonomia de gestão e responsabilidade económico-financeira, com uma gestão hospital, melhoria do desempenho, eficácia e eficiência, ou seja, gestão criteriosa dos recursos disponíveis” (CPS14).

O objetivo é o de prestar cuidados de saúde diferenciados, de elevada qualidade e em tempo útil, à população, nas especialidades regionais, à população de toda a região, efetuando os diagnósticos, tratamentos e reabilitação dos doentes, apoiando e articulando a sua atividade com os cuidados primários de saúde (*citado por* Manual de Integração do HDES).

Uma das políticas sociais de grande relevância nos Hospitais dos Açores é a deslocação de doentes na Região Autónoma dos Açores, intra e inter-ilhas, para o continente e para o estrangeiro, regulada pela Portaria n.º 66/ 2010, de 30 de junho, que veio revogar a Portaria n.º 16/2007 de 29 de Março de 2007. A experiência adquirida na efetiva aplicação do regulamento de deslocação de doentes levou à decisão de rever o regime vigente de forma a corresponder às necessidades atuais dos doentes do Serviço Regional de Saúde, através da Portaria n.º 28/2015 de 9 de Março de 2015.

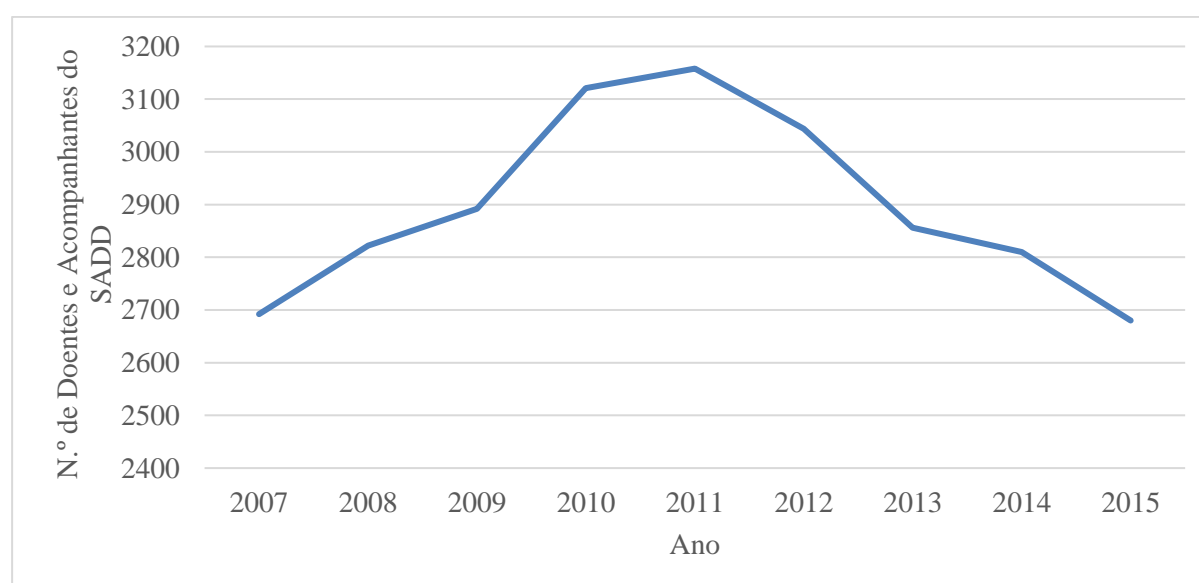
O que esta portaria veio alterar foi basicamente a forma como são apoiados os doentes deslocados e seus acompanhantes, antes era dado um valor fixo pelo hospital e a Segurança Social dava uma majoração, agora o hospital faz um estudo *per capita* com base no IRS (CPS14).

Este serviço tem como objetivos: a) identificar os desequilíbrios de ordem económica, familiar e afetiva provocados pela ausência prolongada de elementos do sistema familiar em situação de doença; b) conhecer as alterações que ocorram nos papéis dos elementos da família nuclear com a deslocação de um membro; c) conhecer as redes de suporte familiar durante o período de ausência do membro doente. Em relação à tipologia de apoios são ao nível: a) Financeiro, o Hospital do Divino Espírito Santo, o maior hospital da região, proporciona as Passagens aéreas, a comparticipação diária, a majoração e os apoios excepcionais; o Serviço de Apoio ao Doente Deslocado em Lisboa (SADEL) é um departamento que depende diretamente da Secretaria Regional da Segurança Social, mas trabalha com os doentes da área da saúde e fisicamente está sediada no Porto e em Lisboa, presta uma comparticipação diária e majoração; a Segurança Social presta apoios excepcionais; b) ao nível instrumental o Hospital do Divino Espírito Santo presta alojamento, proximidade,

capacidade económica, prognóstico, grau de autonomia; o Serviço de Apoio ao Doente Deslocado em Lisboa (SADEL) disponibiliza transportes; c) ao nível emocional o apoio é prestado pelo Hospital do Divino Espírito Santo, pelo Serviço de Apoio ao Doente Deslocado em Lisboa (SADEL), pela Família e por Instituições Particulares de Solidariedade Social.

Através do caderno da Segurança Social em Números de 2011/12 e o Boletim Estatístico da Secretaria Regional da Solidariedade Social de 2015, ambas publicações eletrónicas, anuais, de divulgação de dados estatísticos da Segurança Social e da Habitação dos Açores, incluindo ainda alguns indicadores de emprego e demográficos. Com estes instrumentos podemos verificar a evolução do número de doentes e acompanhantes apoiados pelo Serviço de Deslocação de Doentes nos Açores desde 2007 a 2015, no Figura 6.3, abaixo indicado. Entre 2010 e 2012 existiu um aumento significativo de doentes e acompanhantes que se deslocaram essencialmente para o continente português, mas depois volta a haver um decréscimo pelo facto também de terem sido criadas respostas na região para os doentes, ao nível de tratamentos e especialidades.

Figura 6.4 – Evolução de doentes e acompanhantes apoiados pelo SADD desde 2007/15



Fonte: Segurança Social em Números 2011 e Boletim Estatístico 2015

Outra política social específica desta área é o Complemento Especial para Doentes Oncológicos (CEDO). O Decreto Legislativo Regional n.º 16/2015/A, de 17 de junho de 2015, criou o Complemento Especial para Doentes Oncológicos que é atribuído aos utentes do Serviço Regional de Saúde com doença oncológica, deslocados da sua ilha de residência

para realização de exames complementares de diagnóstico, tratamentos e consultas. Considerando que a Portaria n.º 110/ 2015, de 4 de agosto veio regulamentar o CEDO, estabelecendo que o beneficiário pode requerer, nos serviços da Segurança Social da sua área de residência, um terço do valor do CEDO antes da data de partida para a deslocação. Segundo o Boletim Estatístico da Secretaria Regional da Solidariedade Social de 2015, de 5 de agosto a 31 de dezembro de 2015 o número de beneficiários apoiados pelo CEDO foram quinhentos e vinte e oito.

Através de uma convecção do Serviço Regional de Saúde com o Centro Oncológico Natália de Chaves de Portugal Continental foi possível abrir um Centro de Radioterapia em Ponta Delgada que veio reduzir o número de deslocações de doentes oncológicos ao continente, de longa duração. Isto veio permitir que doentes oncológicos permanecessem perto das suas zonas de residência e com apoio familiar e algumas com fragilidades económicas. De momento, esta clínica tem como área de influência as 9 ilhas dos açores. Embora os doentes das restantes ilhas tenham de deslocar-se da sua ilha de residência, há a maior probabilidade de apoio junto de familiares ou pessoas afetivamente importantes, situação que é um fator de potencial diminuição de *stress*. Da mesma forma o sentimento de proximidade com a sua casa é maior (CPS14).

Foi implementada na Região a Rede de Cuidados Continuados em 2008 (Decreto Legislativo Regional n.º 16/2008/A de 12 de Junho; Despacho n.º 198/2015 de 26 de Janeiro; Portaria n.º 37/2015 de 31 de Março; Portaria n.º 38/2015 de 31 de Março; Portaria n.º 114/2015 de 21 de Agosto; Despacho Normativo n.º 37/2015 de 16 de Setembro e atualizado pela Portaria n.º 10/ 2015 de 26 de Janeiro de 2015).

Esta rede constitui um conjunto integrado de intervenções nas áreas da saúde e segurança social, promovendo a autonomia dos doentes, através da prestação integrada de cuidados de saúde e de apoio social, mediante um conjunto de respostas que, articulando diferentes linhas e modalidades de intervenção, contribuem para a melhoria do acesso das pessoas com perda de funcionalidade a cuidados técnica e humanamente adequados. Um dos objetivos da referida rede é a proximidade dos cuidados, como forma privilegiada de manter o utente, sempre que possível, no seu ambiente familiar e comunitário. Esta é uma política de grande relevância que foi adaptada recentemente à Região Autónoma dos Açores e que veio permitir uma maior proximidade e relação dos Hospitais com os Centros de Saúde, por existir um trabalho em rede da gestão das vagas dos Centros de Saúde, deixando de existir internamentos nos Centros de Saúde para agudos, passando estas vagas a serem geridas pela rede. A rede não está direcionada para situações relacionadas com problemas sociais identificados porque quando é

aplicada a escala de avaliação sociofamiliar de Gijón⁷⁰ permite identificar um índice de risco social que não se enquadra nesta lei. O que não quer dizer que estas situações não estejam consagradas e integradas na lei e na rede, mas uma situação que se caracterize essencialmente por problemas sociais torna-se mais desafiador para o Serviço Social a sua resolução (CPS15).

A primeira Unidade de Cuidados Paliativos hospitalares nos Açores foi inaugurada no dia 2 de junho de 2016 em Ponta Delgada, no Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada com onze camas em quartos individuais. Em 2016, segundo o Portal do Governo dos Açores, a região apresentou um dos melhores rácios do país, número de camas por habitante. A mesma fonte informa que em 2016 a região estava a efetuar esforços nos hospitais da ilha Terceira e Horta para serem criadas Unidades de Cuidados Paliativos. Este é um serviço que confere qualidade no tratamento que permite centralizar os cuidados aos doentes, garantindo condições de conforto, quer para os utentes/ doentes, como para os seus familiares. Em Portugal continental, e como tal, nos Açores, o direito aos cuidados paliativos está consagrado na Lei n.º 52/ 2012 de 5 de Setembro, com especificações regionais no Despacho n.º 198/ 2015.

Com o Decreto Regulamentar Regional n.º 26/2011/A e o Decreto Regulamentar Regional n.º 3/86/A de 24 Janeiro a organização dos Centros de Saúde mudou para Unidades de Saúde de Ilhas passando a serem classificadas como pessoa coletiva de direito público, dotadas de autonomia administrativa e financeira. A coordenação, orientação e avaliação do funcionamento da Unidade de Saúde de Ilha compete à Direção Regional da Saúde, competente em matéria de saúde, sem prejuízo das competências legalmente cometidas à Sociedade Gestora de Recursos e Equipamentos da Saúde dos Açores, S. A., e à Inspeção Regional de Saúde. Tem como missão a promoção da saúde na sua área geográfica, através de ações de educação para a saúde, prevenção e prestação de cuidados na doença (Cuidados de Saúde Primários).

⁷⁰Escala de Gijón- escala de avaliação social do idoso constituída por cinco itens ou variáveis (Situação Familiar, Situação Económica, Habitação, Relações Sociais e Apoio da Rede Social) com cinco possíveis categorias de resposta, estabelecendo um gradiente entre a situação social ideal ou ausência de problemas (categoria 1), até à verificação de qualquer circunstância social ou problema social (categoria 5). Os itens procuram reconhecer situações facilmente objetiváveis como indicadores sociais.

A escala destina-se a identificar, por um lado, situações com problema social estabelecido, consolidado e dificilmente modificável, do indivíduo ou do seu ambiente social e da interação entre ambos, impedindo a satisfação das necessidades básicas; por outro lado, reconhecer o risco social, entendido este como obstáculos que dificultam a relação do indivíduo com o seu ambiente podendo agravar a situação de saúde e levar ao surgimento de um problema social.

Pode ainda prestar Cuidados de Saúde Diferenciados e desenvolver atividades de vigilância epidemiológica, de formação profissional e de investigação. As Unidades de Saúde de Ilha cooperam com as unidades de saúde das outras ilhas, com outras instituições do Serviço Regional de Saúde e com quaisquer entidades que tenham objetivos convergentes com os da saúde, nomeadamente nas áreas da educação e da ação social (CPS15).

Em relação a políticas sociais relevantes nesta área podemos destacar a) *Gabinete do Utente* (Declaração de Retificação n.º 2/2011 de 25 de Janeiro; Resolução n.º 178/2010 de 24 de Dezembro; Despacho Normativo n.º 53/91 de 24 de julho) - tem como missão dar voz ao utente do centro de saúde e tornar o sistema de reclamações e sugestões mais eficiente, melhorando o atendimento e a prestação de cuidados com base nas sugestões, elogios e reclamações dos utentes; b) Enquadrado neste gabinete temos os *Direitos e Deveres dos Utentes* (Lei n.º 15/2014 de 21 de março); c) *Regime de Reembolsos*⁷¹ (Portaria n.º 52/2014 de 30 de Julho de 2014) – o reembolso é a comparticipação financeira paga pelo Governo Regional das despesas efetuadas pelo utente em cuidados de saúde privados. Esta política já existe há muitos anos nos Açores reportando-se antes do ano 2000. O regime dos reembolsos é um benefício único aos utentes do Serviço Regional de Saúde da Região Autónoma dos Açores, que permite uma alternativa de acesso aos cuidados de saúde paralela ao sistema público e convencionado, sendo por isso uma opção do próprio utente tornar-se necessário a adequação e mobilização do acesso a este regime de forma a garantir o bom funcionamento dos sistemas anteriores a 2014; d) *Intervenção Precoce*- este programa foi implementado na Região Autónoma dos Açores, primeiramente, através da Portaria n.º 66/99, de 19 de Agosto, com a criação do Programa Cidadania com o objetivo de permitir a integração no sistema educativo das crianças e jovens sujeitos a escolaridade mínima obrigatória com necessidades educativas especiais. A Intervenção Precoce era um dos subprogramas incluídos no Programa Cidadania, considerando que a faixa etária dos zero aos três anos não podia ser dissociada do sistema educativo formal, visando a estimulação global do desenvolvimento do recém-nascido. O Decreto Legislativo Regional n.º 15/2006/A, de 7 de Abril, estabelece o regime jurídico da educação especial na Região Autónoma dos Açores, com o objetivo de adequar o processo educativo às especificidades individuais da criança e jovem com necessidades educativas especiais ou com dificuldades de aprendizagem. No seu artigo 25º define

⁷¹ Na Madeira e no continente português, os doentes que não são beneficiários de subsistemas suportam na totalidade os custos de exames, tratamentos, consultas e análises realizadas no setor privado. Nos Açores, os doentes têm direito a uma comparticipação quando recorrem ao privado (CPS15).

claramente a Intervenção Precoce como um “conjunto de ações integradas de recolha e tratamento da informação e de prestação direta de apoio clínico, educativo e de reabilitação, centras na criação e na sua família, com o objetivo de detetar, prevenir e enquadrar eventuais incapacidades ou o risco de um atraso grave no desenvolvimento”. Após seis anos de vazio legislativo e a falta de regulamentação específicas no âmbito da Intervenção Precoce, resultando na sua desvalorização pelas entidades e serviços com competências no âmbito da Intervenção Precoce; e, apesar de tentativas de uniformização por parte de algumas ilhas, na divergência de atuação das várias equipas de Intervenção Precoce da Região Autónoma dos Açores, surge, então, em 17 de agosto de 2012, a Portaria n.º 89/2012 que veio estabelecer os objetivos e as regras de organização e funcionamento da intervenção precoce na Região Autónoma dos Açores. Acompanhando as tendências nacionais e internacionais, a recém-criada portaria define claramente quais as crianças elegíveis - “crianças desde a deteção das limitações das incapacidades ou dos fatores de risco até ao ingresso na educação pré-escolar”- o contexto de atuação – “executada em regime de apoio domiciliário ou integrado no plano de atividades da creche ou estabelecimento similar que a criança frequenta” – e o modelo de equipa – “equipas técnicas transdisciplinares, compostas por profissionais das áreas da educação, da segurança social e da saúde, e por uma equipa de coordenação regional” coordenadas por um médico, enfermeiro ou assistente social designado pela Unidade de Saúde de Ilha. A portaria acrescenta ao modelo anterior a criação de uma equipa de coordenação regional nomeada por despacho conjunto dos membros do Governo Regional competentes em matéria de educação, segurança social e saúde com a seguinte composição: *a)* um profissional com formação, experiência e reconhecimento mérito na área da intervenção precoce, que preside; *b)* um representante da direção regional competente em matéria de educação; *c)* um representante da direção regional competente em matéria de segurança social; *d)* um representante da direção regional competente em matéria de saúde. Das suas competências salientamos a capacidade para potenciar as ações e iniciativas dos programas de Intervenção Precoce a nível regional, desencadeando os mecanismos necessários para a dinamização do processo de intervenção, programando, supervisionando e avaliando o mesmo. Esta política foi sofrendo as devidas alterações e adaptações destinando-se às crianças desde a deteção das limitações, das incapacidades ou dos fatores de risco até ao ingresso na educação pré-escolar, devendo de forma eficaz potenciar o seu desenvolvimento, razão pela qual surge o Decreto Legislativo Regional n.º 17/2015/A, de 22 de junho que veio alargar a idade da intervenção precoce. Podendo definir-se como o conjunto coordenado de

serviços de saúde, educação e ação social que visam responder às necessidades específicas da criança e da família em risco estabelecido, biológico ou ambiental, desde a deteção dos fatores de risco até ao ingresso no ensino pré-escolar, com o objetivo de promover a saúde e desenvolvimento da criança e o bem-estar familiar; e) *Taxas Moderadoras* (Decreto regulamentar Regional n.º16/2011/A de 28 de junho); f) *Programa Regional de Saúde Escolar e Infantojuvenil* (Decreto Legislativo Regional n.º 8/2012/A; Portaria n.º 105/2012 de 12 de outubro Portaria n.º89/2012 de 17 Agosto; Decreto legislativo Regional n.º17/2006/A de 22 de Junho); Este programa na sua essência tem como objetivo trabalhar com os alunos das escolas, desenvolvendo “atividades no âmbito da vigilância e proteção da saúde e da aquisição de conhecimentos, capacidades e competências em promoção da saúde, em articulação com a rede de serviços de saúde, públicos e privados” (Artigo 3.º, do Decreto Legislativo Regional n.º 8/2012/A). Na senda das finalidades que se propõe atingir, desenha um plano de intervenção global e organizado, que contempla: a) A intervenção no Serviço Regional de Saúde; b) Intervenção na Escola; c) A Inclusão Escolar; d) O Ambiente Escolar; e) Os Estilos de Vida. O Programa Regional de Saúde Escolar e de Saúde Infantojuvenil abrange todos os indivíduos desde o nascimento até aos 18 anos de idade. O presente programa desenvolve-se nos Centros e Saúde/ Unidades de Saúde de Ilha e Hospitais do Serviço Regional de Saúde e nos estabelecimentos de educação e ensino públicos, relativamente a todas as áreas de intervenção, com particular enfoque na área da saúde individual e coletiva, envolvendo toda a comunidade educativa das Escolas do Ensino Básico e do Ensino Secundário. Por comunidade educativa entende-se educadores de infância, professores, auxiliares de ação educativa, alunos, pais e encarregados de educação, bem como os profissionais de saúde; g) Outra política relevante na área da saúde, na Região Autónoma dos Açores foi a celebração de *Convenções* (Portaria n.º 4/2006, de 5 de janeiro, regulamentado na Portaria n.º 52/2014 de 30 de julho) – É um acordo de prestação de serviços entre um Centro de Saúde ou Hospital e uma Clínica privada para aumentar a capacidade de resposta do Serviço Regional de Saúde. Esta medida possibilitou uma equidade dos utentes aos cuidados de saúde, à liberdade de escolha do utente e transparência. O objetivo é a racionalização dos recursos. Ao nível social esta política veio facilitar o acesso generalizado dos utentes a serviços privados, mas convencionados, diminuindo, desta forma, o tempo de espera.

Em relação à Educação na Região Autónoma dos Açores, apesar de algumas características singulares em relação ao restante país a escola tem, igualmente, como papel,

perante a sociedade, de proporcionar ações para a efetivação dos direitos sociais. Dentro deste contexto, o sector educacional tem hoje a função de possibilitar e de oferecer alternativas para que as pessoas que estejam excluídas do sistema possam ter oportunidade de se reintegrar através da participação, bem como da luta pela universalidade de direitos sociais e do resgate da cidadania. Diante dos graves problemas da sociedade, como: desemprego, desvalorização profissional, violência e modificações das relações familiares, há uma desestruturação no ambiente escolar. A escola acaba por ser um parceiro recetor de políticas de outras áreas.

Perante problemas sociais apresentados por alunos e famílias, nomeadamente a evasão escolar, indisciplina, dificuldades económicas, problemas habitacionais, desagregação familiar, consumo de drogas e álcool, gravidez na adolescência, maus tratos, abuso sexual, desmotivação do aluno para as aprendizagens escolares. A atuação do assistente social nas escolas está presente nas mais variadas expressões quotidianas, tanto nas relações externas, com a família e sociedade, como nas relações internas, com diretores, docentes, alunos e outros. A prática profissional do assistente social não está firmada sobre uma única necessidade, está no facto de atuar sobre várias necessidades. Para que esta prática contribua para o processo educacional é necessário ser crítica, participativa e relacionada com as dimensões estruturais e conjunturais da realidade, ou seja, baseada no conhecimento da realidade na sua totalidade (CPS16).

O Serviço Social contribui com o seu saber para o impulsionar da mudança política nos segmentos populacionais, onde se possam reconhecer os direitos e deveres de todos, de modo a exercerem a cidadania. Este trabalho deverá ser feito entre a escola, o aluno, a família e a comunidade. Face aos valores do Serviço Social a sua atuação centra-se na busca da criação de igualdades no acesso ao ensino, assim como a resolução de casos de desigualdades e desvantagens sociais, permitindo mais e melhores condições de educação e de acesso a ela.

Através do Decreto Legislativo Regional n.º 11/2006/A de 21 de Março de 2006, a Região Autónoma dos Açores contempla as funções específicas do Serviço Social: *a)* colaborar com órgãos de administração e gestão da escola no âmbito dos apoios socioeducativos; *b)* promover as ações comunitárias destinadas a prevenir a fuga à escolaridade obrigatória, ao abandono precoce e ao absentismo sistemático; *c)* desenvolver ações de informação e sensibilização dos pais, encarregados de educação e da comunidade em geral, relativamente às condicionantes socioeconómicas e culturais do desenvolvimento e da aprendizagem; *d)* apoiar os alunos no processo de desenvolvimento pessoal; *e)* colaborar, na área da sua especialidade, com professores, pais ou encarregados de educação e outros agentes educativos na perspetiva do aconselhamento psicossocial; *f)* colaborar em ações de

formação, participar em experiências pedagógicas e realizar investigação na área da sua especialidade; g) propor a articulação da sua atividade com as autarquias e outros serviços especializados, em particular nas áreas da saúde e segurança social, contribuindo para o correto diagnóstico e avaliação sócio-médico-educativo dos alunos com necessidades especiais, e participar no planeamento das medidas de intervenção mais adequadas.

Algumas escolas, de uma forma muito lenta, essencialmente através de programas ocupacionais, estão a criar o Serviço Social, na Região Autónoma dos Açores, e a admissão de assistentes sociais que por sua vez vão criando projetos adequados aos problemas sociais apresentados pelos alunos e suas famílias.

A Portaria nº 75/2014, de 18 de novembro dá sustento legislativo à Regulamentação de Gestão Administrativa e Pedagógica de Alunos (RGAPA).

Podemos destacar como respostas aos alunos a) as *turmas de Ensino Vocacional* que foi adaptado à região; b) as *turmas Oportunidade* que foi adaptado à Região; c) o *Serviço de Apoio Social Escolar* que baseado nos rendimentos familiares são definidos vários escalões de apoio para material escolar e senhas para refeições e apoios a transporte escolar, aquisição de óculos, etc.; d) as *Unidades especializadas com currículo adaptado* que consiste num conjunto devidamente organizado de respostas educativas que tenham como principal objetivo aplicar metodologias e estratégias de intervenção interdisciplinares ou multidisciplinares adequadas a problemáticas específicas do aluno. Que poderão ser criadas as seguintes tipologias: Ocupacional, Socioeducativa, Transição para a vida ativa, Educação de surdos, Educação de crianças e jovens com distúrbios comportamentais do espectro do autismo, e Educação de crianças e jovens com paralisia cerebral ou multideficiência, O Pré-profissionalizante que permite os com mais de 15 anos adquirirem competências que posteriormente serão validadas para permitir que estes alunos possam ser integrados na vida ativa apesar de não ser-lhes conferido nenhum grau de escolaridade, apenas com competências equivalentes ao 1º, 2º e 3º ciclo; e) *Projeto curricular adaptado*, que não impede a transição para uma turma do regime educativo comum no ano ou ciclo subsequente; f) *Profis*, uma política regional que conjuga a área da educação e a área do emprego e que poderá ser lecionado dentro do espaço físico da escola ou em centros de formação profissional, a partir do 3.º ciclo; g) *Programa Bolseiras* que consiste em apoiar através de uma bolsa uma pessoa para acompanhar, em contexto de aula, ou excepcionalmente num Centro de Atividades Ocupacionais, o aluno com grave dependência de terceiros.

“Existem escolas que são referência ao nível regional, pelo facto de se especializarem em áreas específicas do ensino especial, nomeadamente na educação de surdos, Billing e autismo” (CPS16).

“No que respeita aos equipamentos as escolas do primeiro ciclo têm as Câmaras Municipais com a responsabilidade de manutenção e despesas correntes e as escolas dos outros ciclos estão sob a responsabilidade da Secretaria Regional da Educação” (CPS17).

2. Caracterização sociodemográfica dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores

O número de assistentes sociais não é fácil de aferir uma vez que não existem séries estatísticas oficiais sobre este grupo profissional que possibilitem conhecer a evolução quantitativa da profissão em termos diacrónicos.

Saliente-se que foram analisados dados de um universo de 319 assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores conforme as informações cedidas pela Associação dos Profissionais de Serviço Social – Delegação dos Açores, e recolhidos entre 25 de abril de 2016 a 2 de novembro de 2016. O universo foi retirado de listas cedidas pela Agência para a Qualificação e Formação Profissional, listas de sócios da Associação de Profissionais do Serviço Social, ofícios enviados para todas as instituições sociais e privadas de indolo social, e através do pedido ao enviar o Inquérito de divulgação do mesmo, além de tudo isto o conhecimento empírico da investigadora por ser membro desde a sua existência da APSS-DA, por dar aulas na Universidade dos Açores no curso de Serviço Social, desde 2009 e por trabalhar em parceria com vários organismos na Região Autónoma dos Açores.

Os indicadores utilizados para a caracterização sociodemográfica dos assistentes sociais foram: idade, sexo, classificação da entidade empregadora, assistentes sociais a trabalharem na área de formação em Serviço Social, grau académico, anos de serviço, intenção de prosseguir estudos, vínculo laboral, ano de conclusão do curso, situação laboral, cargo e Universidade ou Instituto de origem. Numa primeira fase foi realizada a descrição dos assistentes em função das variáveis identificadas. Para o efeito recorreu-se à estatística descritiva univariada e bivariada. Numa segunda fase procedeu-se à análise multivariada das mesmas variáveis no sentido de identificar diferentes perfis caracterizadores dos assistentes sociais em estudo. Para atingir este objetivo foi realizada a Análise de Correspondências

Múltiplas completada com a Análise de Clusters⁷² para criar uma tipologia social. A análise estatística foi realizada com apoio do *software* SPSS (versão 24).

Os assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores em análise são maioritariamente do sexo feminino (89,03%), com idades compreendidas entre os 22 e os 62 anos ($M = 34,4$ anos e $DP = 7,6$ anos). O Quadro 6.4 permite perceber que a maioria tem entre 25 e 39 anos.

Quadro 6.4 – Caracterização dos assistentes sociais segundo a idade (%)

Idade	N	%
20-24	33	10,3
25-29	69	21,6
30-34	84	26,3
35-39	67	21,0
40-44	36	11,3
45-49	19	6,0
≥ 50	11	3,5
Total	319	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Percebe-se que o fato do Serviço Social ser uma profissão composta predominantemente por mulheres está diretamente ligado à questão cultural, juntamente com o processo histórico da predominância do sexo feminino em alguns âmbitos profissionais, entre os quais a profissão de Serviço Social, gerando dessa forma a reprodução de uma cultura repleta de preconceitos em relação ao sexo, que segue até a contemporaneidade na própria sociedade e no âmbito profissional do Serviço Social. O que vai ao encontro do referencial teórico que indica que desde a emergência da profissão de Serviço Social que observamos a prevalência do sexo feminino entre tais profissionais. Assim, a predominância feminina na profissão de Serviço Social em suas origens, está diretamente ligada às características enraizadas e culturalmente legitimadas ao âmbito feminino, como podemos observar na citação a baixo:

Aceitando a idealização de sua classe sobre a vocação natural da mulher para as tarefas educativas e caridosas, essa intervenção assumia, aos olhos dessas ativistas, a consciência do posto que cabe à mulher na preservação da ordem moral e social e o dever de tornarem-se aptas para agir de acordo com suas convicções e suas responsabilidades. Incapazes de romper

⁷²

com essas representações, o apostolado social permite àquelas mulheres, a partir da reificação daquelas qualidades, uma participação ativa no empreendimento político e ideológico de sua classe, e da defesa faculta um sentimento de superioridade e tutela em relação ao proletariado, que legitima a intervenção (Carvalho, 2007: 172).

Como se pode verificar na Quadro 6.5 existe uma grande variedade de organismos que empregam estes profissionais inclusive, apesar da forma ainda muito gradual, as empresas privadas com fins lucrativos 11 (3,4%). No entanto, a referida Quadro 6.5 evidencia que 187 (58,6%) dos assistentes sociais trabalham em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado e 85 (26,7%) trabalham na Administração Pública Regional. Esta variedade de campos e áreas onde trabalha o assistente social é confirmado pela literatura quando, por exemplo, Andrade (2001) diz que em virtude da respetiva posição institucional e do saber específico que é socialmente reconhecido ao assistente social, a organização empregadora investe neste profissional determinados poderes, necessários ao desempenho das funções estabelecidas pelas políticas sociais e organizacionais. Por sua vez, os destinatários da intervenção legitimam os poderes necessários ao desempenho das funções estabelecidas pelas políticas sociais institucionais, mas para além disso investem no assistente social poderes necessários à alteração do instituído. Os assistentes sociais trabalham com as pessoas para a construção do seu bem-estar, qualidade de vida e mudanças sociais e por esta razão a sua importância na sociedade. É necessário pois apostar cada vez mais na sua valorização e importância através da investigação e procura de boas práticas e práticas inovadoras.

Quadro 6.5 – Classificação da entidade empregadora dos assistentes sociais (%)

Classificação da entidade empregadora	N	%
Administração Pública Central	2	0,6
Administração Pública Local	20	6,3
Administração Pública Regional	85	26,7
Associação	1	0,3
Entidade Pública Empresarial	1	0,3
Hospital EPE	1	0,3
IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado	187	58,6
Setor privado	11	3,4
NR	11	3,4
Total	319	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.6, a quase totalidade (98,1%) dos assistentes sociais em análise na Região Autónoma dos Açores trabalham na sua área de formação académica.

Quadro 6.6 – Assistentes sociais a trabalharem na área de formação em Serviço Social (%)

Trabalha na área de Serviço Social	N	%
Sim	313	98,1
Não	4	1,3
Desempregado	2	0,6
Total	319	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

A maioria dos assistentes sociais não avançam efetivamente para outros ciclos académicos, ou seja, num total de 319 apenas 44 avançaram para além da licenciatura. Baseando-nos em Francisco Branco (2008) existem três principais teses explicativas para o fraco desenvolvimento da investigação em Serviço Social, nomeadamente o peso das atribuições socioinstitucionais do Serviço Social, a cultura e o habitus profissional e a insuficiente formação de investigadores.

Como se pode verificar na Quadro 6.7, 86,2% dos assistentes sociais, independentemente da sua situação laboral, têm apenas licenciatura em Serviço Social, não avançaram para outros ciclos académicos. Dos assistentes sociais que trabalham em programas ocupacionais, quase totalidade tem somente a licenciatura em Serviço Social (96,0%).

Outro fator da evidência dos assistentes sociais não apostarem na sua formação contínua, apesar de demonstrarem vontade pode ser justificado pelo facto da Universidade dos Açores não ter oferta ao nível do 2.º e 3.º ciclos académicos na área do Serviço Social, será um possível constrangimento.

Quadro 6.7 - Grau académico em função da situação laboral (%)

Grau Académico	Situação Laboral				Total
	Empregado	Desempregado	Programa Ocupacional	Trabalha fora da área de formação	
Licenciatura	83,9	91,7	96,0	88,9	86,2
Pós-Graduação	7,3		2,0	11,1	6,3
Mestrado	8,9	8,3	2,0		7,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.8, 90,1% dos assistentes sociais são técnicos, ou seja, sem cargos de chefia, e têm, apenas, licenciatura, não avançaram para outros graus académicos.

Quadro 6.8 - Grau académico em função do cargo (%)

Grau Académico	Cargo						Total
	Chefia intermédia/Coordenação/Direção	Técnico	Estagiário	Administrativa/Repositora	Presidente	NR	
Licenciatura	73,0	90,1	75,0	75,0		92,9	86,2
Pós-Graduação	14,3	3,4		25,0	100,0	7,1	6,3
Mestrado	12,7	6,4	25,0				7,5
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

A relação existente entre o vínculo laboral dos assistentes sociais com os graus académicos está patenteada na Quadro 6.9 no total de 86,2% dos assistentes sociais, com exceção dos que não responderam, não avançaram para além da licenciatura. O debate sobre a investigação em Serviço Social e segundo Amaro (2012) assume uma expressão pertinente quando relacionada com uma dinâmica de reflexão sobre a relação entre o processo de qualificação do Serviço Social e o seu modelo de afirmação disciplinar na sociedade. Pois o facto da segurança de um vínculo laboral mais seguro a longo prazo não pode ser suficiente para a afirmação do Serviço Social na sociedade, muito pelo contrário.

Quadro 6.9 - Grau académico em função do tipo de vínculo (%)

Tipo de vínculo	Grau Académico			Total
	Licenciatura	Pós-Graduação	Mestrado	
Efetivo, contrato sem termo ou por tempo indeterminado	81,8	8,9	9,3	100,0
Programa Ocupacional	96,6	1,7	1,7	100,0
Contrato a Termo	94,4		5,6	100,0
Nomeação	100,0			100,0
Recibo verde	100,0			100,0
Estágio Académico			100,0	100,0
Contrato de Substituição	100,0			100,0
Sem vínculo	100,0			100,0
Não responde	94,4		5,6	100,0
Total	86,2	6,3	7,5	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.10, 78,1% dos assistentes sociais que trabalham em Instituições Particulares de Solidariedade Social, Santas Casas da Misericórdia, Casas do Povo ou equiparado são técnicos, sem cargos de chefia. E num total de 73,0%, com exceção de 4,4% dos assistentes sociais que não responderam a esta questão, são técnicos sem cargos de chefia.

Quadro 6.10 – Cargo em função da classificação da entidade empregadora (%)

Cargo	Classificação da Entidade Recodificada				Total
	Administração Pública ou equiparado	IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado	Setor Privado	NR	
Presidente		0,5			0,3
Chefia intermédia/ Coordenação/Direção	23,6	19,3	9,1		19,7
Técnico	72,7	78,1	54,5	9,1	73,0
Estagiário	1,8	0,5		9,1	1,3
Administrativa/Repositora	1,8		18,2		1,3
NR		1,6	18,2	81,8	4,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.11, 73,2% dos assistentes sociais do sexo feminino são técnicos superiores (neste caso assistentes sociais). No entanto, não podemos descurar que temos 19,4% do sexo feminino e 22,9% do sexo masculino com cargos de chefia intermédia, coordenação e Direção. Mais se informa que existem mais assistentes sociais do sexo feminino que masculino no total.

Quadro 6.11 – Cargo em função do sexo (%)

Cargo	Sexo		Total
	Feminino	Masculino	
Presidente	0,4		0,3
Chefia intermédia/Coordenação/Direção	19,4	22,9	19,7
Técnico	73,2	71,4	73,0
Estagiário	1,4		1,3
Administrativa/Repositora	1,1	2,9	1,3
NR	4,6	2,9	4,4
Total	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

O Quadro 6.12 permite afirmar que a intenção de prosseguir estudos é diretamente proporcional à posição ocupada na hierarquia, ou seja, 66,7% dos assistentes sociais com cargos de chefias intermédias, com cargos de coordenação e Direção têm intenção de prosseguir estudos, em relação a 33,3% que não têm intenção de prosseguir estudos e estão na mesma situação no que respeita à posição hierárquica na organização. E num universo de 319 assistentes sociais, podemos verificar que, independentemente do cargo que ocupa um total de 60,5% dos assistentes sociais têm intenção de prosseguir estudos na área de formação, em Serviço Social, com exceção de 3,4 % que não responderam a esta questão.

Quadro 6.12 - Intenção de prosseguir estudos na área de formação em função do cargo (%)

Cargo	Tem intenção de prosseguir estudos na área de formação			Total
	Sim	Não	NR	
Chefia intermédia/Coordenação/Direção	66,7	33,3		100,0
Técnico	59,7	36,1	4,3	100,0
Estagiário	75,0	25,0		100,0
Administrativa/Repositora	25,0	50,0	25,0	100,0
Presidente	100,0			100,0
NR	50,0	50,0		100,0
Total	60,5	36,1	3,4	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.13 a manifestação de intenção dos assistentes sociais em prosseguir os estudos está relacionada com os anos de serviço, porque esta vontade está mais evidente nos assistentes sociais que têm menos tempo de serviço diminuindo à medida que aumentam os anos de serviço, ou seja, na coluna do Total pode-se verificar que a percentagem dos assistentes sociais que responderam sim, com a exceção dos que não responderam, vai desde 39,8% diminuindo até 0,9%. Os assistentes sociais sentem necessidade de se valorizarem, mas a oferta local denota a carência.

Quadro 6.13 – Intenção de prosseguir estudos segundo os anos de serviço (%)

Anos Serviço	Intenção de prosseguir estudos na área de formação						Total	%
	Sim	%	Não	%	NR	%		
≤1-5	93	48,2	29	25,2	5	45,5	127	39,8
6-10	58	30,1	31	27,0	3	27,3	92	28,8
11-15	27	14,0	32	27,8	2	18,2	61	19,1
16-20	11	5,7	11	9,6	0	0,0	22	6,9
21-25	3	1,6	7	6,1	1	9,1	11	3,4
26-30	1	0,5	2	1,7	0	0,0	3	0,9
31-36	0	0,0	3	2,6	0	0,0	3	0,9
Total	193		115		11		319	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.14, 80,0% dos assistentes sociais que, em termos de situação laboral estão a trabalhar através de um programa ocupacional da Direção Regional do Emprego e Qualificação Profissional, têm intenção de prosseguir estudos na área de formação. E num universo de 319 assistentes sociais, 60,5% dos assistentes sociais, independentemente da sua situação laboral, têm intenção de prosseguir estudos na área de formação, em Serviço Social, com exceção de 3,4% que não responderam a esta questão.

Quadro 6.14 - Intenção de prosseguir estudos na área de Serviço Social em função da situação laboral (%)

Intenção de prosseguir estudos na área de Serviço Social	Situação Laboral				Total
	Empregado	Desempregado	Programa Ocupacional	Trabalha fora da área de formação	
Sim	56,5	66,7	80,0	55,6	60,5
Não	39,5	33,3	18,0	44,4	36,1
NR	4,0		2,0		3,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.15 um total de 30,4% dos assistentes sociais, com a exceção das não respostas (NR), e independentemente do local onde trabalham, o ano de conclusão foi 2005 a 2009. Este valor estatisticamente relevante deve-se ao facto do surgimento do curso de Serviço Social na Universidade dos Açores em 2000.

Outra leitura que será possível fazer desta Quadro é o facto de progressivamente os assistentes sociais vão sendo integrados nas IPSS's, até estas ganharem maior dimensão, mas depois a situação de crise parece ter feito parar essa evolução (8,0% a partir de 2015).

Quadro 6.15 – Ano de conclusão em função da classificação da entidade empregadora (%)

Ano conclusão	Classificação da Entidade				Total
	Administração Pública ou equiparado	IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado	Setor Privado	NR	
≤ 1990	7,3				2,5
1991 a 1994	6,4				2,2
1995 a 1999	15,5	2,1			6,6
2000 a 2004	17,3	22,5	18,2		19,7
2005 a 2009	10,0	44,4	27,3		30,4
2010 a 2014	26,4	23,0	18,2	27,3	24,1
≥ 2015	17,3	8,0	36,4	72,7	14,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.16, a diferença é muito acentuada relativamente aos assistentes sociais empregados e que terminaram o curso de Serviço Social entre 2000 e 2004, ou seja, de 24,4%, relativamente aos anos anteriores que não passou dos 8,5%. E um total de 30,4% dos assistentes sociais, empregados ou em programas ocupacionais, que concluíram o curso nos anos 2005 a 2009. Relembramos, como fato justificativo a abertura do curso de Serviço Social na Universidade dos Açores em 2000.

Quadro 6.16 - Ano Conclusão em função da Situação Laboral (%)

Ano de conclusão	Situação Laboral				Total
	Empregado	Desempregado	Programa Ocupacional	Trabalha fora da área de formação	
≤ 1990	3,2				2,5
1991 a 1994	2,8				2,2
1995 a 1999	8,5				6,6
2000 a 2004	25,4				19,7
2005 a 2009	37,1		10,0		30,4
2010 a 2014	19,4	33,3	40,0	55,6	24,1
≥ 2015	3,6	66,7	50,0	44,4	14,4
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.17, 40,2% dos assistentes sociais que terminaram o curso entre os anos 2005 e 2009 estão efetivos, com contrato sem termo ou por tempo

indeterminado. Este valor estatisticamente relevante deve-se ao facto do surgimento do curso de Serviço Social na Universidade dos Açores em 2000.

Quadro 6.17 - Ano conclusão em função do tipo de vínculo (%)

Tipo de vínculo	Ano Conclusão recodificado							Total
	≤ 1990	1991 a 1994	1995 a 1999	2000 a 2004	2005 a 2009	2010 a 2014	≥ 2015	
Efetivo, contrato sem termo ou por tempo indeterminado	3,7	3,3	9,8	29,0	40,2	11,2	2,8	100,0
Programa Ocupacional					6,8	45,8	47,5	100,0
Contrato a Termo					16,7	83,3		100,0
Nomeação					100,0			100,0
Recibo verde				33,3		66,7		100,0
Estágio Académico						100,0		100,0
Contrato de Substituição						100,0		100,0
Sem vínculo					50,0	50,0		100,0
NR					11,1	22,2	66,7	100,0
Total	2,5	2,2	6,6	19,7	30,4	24,1	14,4	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Como se pode verificar na Quadro 6.18, 85,7% dos assistentes sociais com cargo de chefia intermédia, coordenação ou Direção, em relação a outro tipo de vínculo, estão efetivos, com contrato sem termo ou por tempo indeterminado.

Quadro 6.18 - Tipo de vínculo em função com o cargo (%)

Tipo de vínculo	Cargo						Total
	Chefia intermédia/ Coordenação/ Direção	Técnico	Estagiário	Administrativa/ Repositora	Presidente	NR	
Efetivo, contrato sem termo ou por tempo indeterminado	85,7	65,7		100,0	100,0	14,3	67,1
Programa Ocupacional	6,3	22,3	75,0				18,5
Contrato a Termo	3,2	6,9					5,6
Nomeação	1,6						0,3
Recibo verde	1,6	0,9					0,9
Estágio Académico			25,0				0,3
Contrato de Substituição		1,3					0,9
Sem vínculo		0,9					0,6
NR	1,6	2,1				85,7	5,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: APSS-Delegação dos Açores

Dos 319 assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores, deste estudo, podemos depreender que estamos perante uma população jovem, na sua maioria. O sexo feminino é o preponderante, estes profissionais estão a trabalhar em diversas áreas e organismos. A grande maioria trabalha na sua área de formação em Serviço Social. A grande maioria não avançou para outros ciclos académicos, mas tem intenção de prosseguir estudos. O facto de não haver na Universidade dos Açores o 2.º e 3.º ciclos académicos poderá ser um grande constrangimento para a justificação dos assistentes sociais não avançarem para os outros ciclos apesar de demonstrarem vontade. Alguns assistentes sociais têm cargos de chefia, mas não a maioria. Pelo facto do curso de Serviço Social ter surgido em 2000 na Universidade dos Açores permitiu que entre 2005 e 2009 uma maioria de assistentes sociais integrou-se no mercado de trabalho na Região Autónoma dos Açores. Relativamente ao vínculo laboral, este por sua vez está relacionado com os anos de serviço dos assistentes sociais e com as vagas disponíveis nos quadros das organizações, situação relacionada com a crise económica que a partir de 2011 que fez com que houvesse cada vez menos possibilidade de abrirem concursos. Os assistentes sociais têm conseguido exercer as suas atividades profissionais nas

organizações através de programas da Agência de Emprego e Qualificação da Região Autónoma dos Açores, sem muitas vezes garantias futuras.

3. Perfis dominantes dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores

Com o objetivo de identificar os perfis socioprofissionais dos assistentes sociais em estudo foi realizada uma Análise de Correspondências Múltiplas (ACM). Este método permite interrelacionar múltiplas variáveis categorizadas e identificar as associações que se configuram num sistema multidimensional e relacional (Carvalho, H., 2017). As configurações definidas pela associação entre as categorias das múltiplas variáveis permite aferir da existência de diferentes perfis. À semelhança de outros métodos de análise fatorial, a ACM tem também por objetivo definir dimensões (factores) que combinam as múltiplas variáveis de *input* e explicam uma percentagem da variância total. Uma vantagem da ACM decorre da possibilidade de representar graficamente as correspondências múltiplas, tornando assim legível a complexidade da matriz de *input*. Através dessa representação gráfica é possível i) visualizar a configuração de cada um dos perfis; ii) analisar a disposição dos diferentes perfis e, ainda, iii) aferir da existência de relações de associação ou de oposição.

Após a identificação da configuração dos perfis, as novas dimensões resultantes da ACM foram utilizadas enquanto novas variáveis (compósitas e quantitativas) para definir uma tipologia socioprofissional caracterizadora desses assistentes sociais. Para agrupar os assistentes sociais consoante o seu perfil foi realizada uma Análise de Clusters (Hair *et al.* 2010) em duas fases. Começou por se realizar uma análise hierárquica a fim de validar a solução evidenciada pela Análise de Correspondência Múltiplas. Para essa validação e seleção do número de *clusters* foi usado o método de agregação Ward. Validada a solução resultante da ACM foi então finalizada a construção da tipologia através do método de otimização k-médias. A análise estatística foi realizada com apoio do *software* SPSS v.24.

As variáveis usadas para definir os perfis dos assistentes sociais foram: idade (através de escalões etários), estado civil, grau académico, ano de conclusão do Curso, intenção de prosseguir os estudos na área de formação em serviço social, situação laboral, tipo de vínculo, cargo ocupado, número de empregos até ao momento ligados ao Serviço Social e classificação da entidade empregadora. A categorização das variáveis de *input* para a ACM estão sistematizadas no Quadro 6.19. Uma nota para referir que existiam no conjunto dos assistentes sociais em estudo (N =319) somente 12 estavam em situação de desemprego. Dada

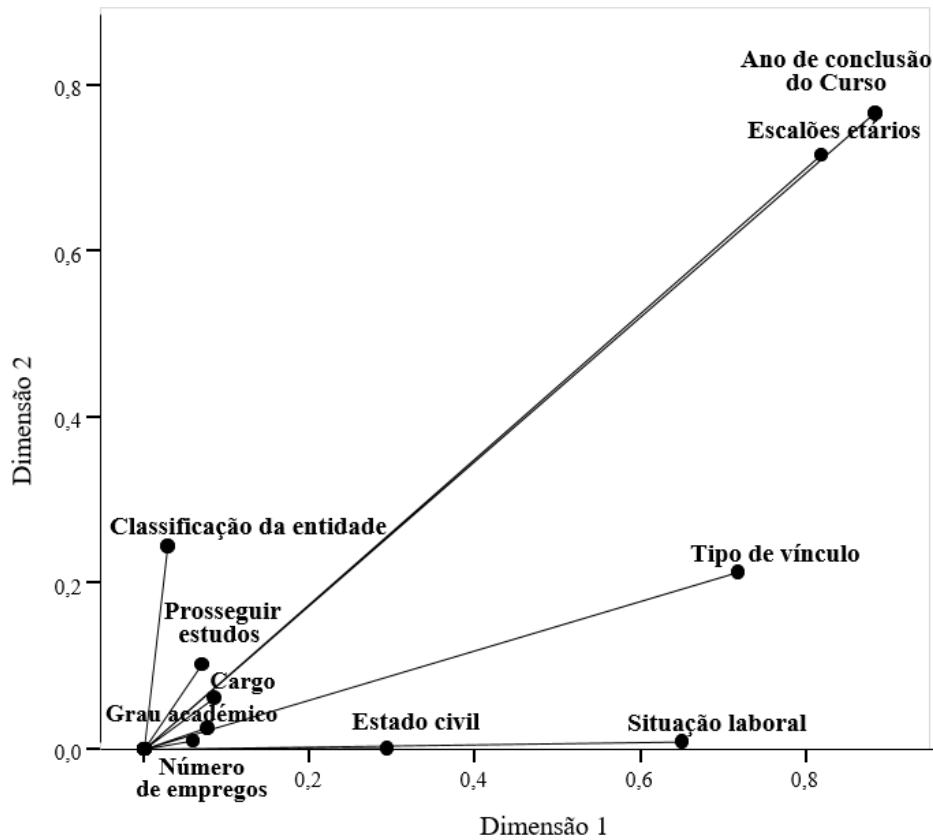
a residualidade desta categoria optou-se por não a contemplar na Análise de Correspondências Múltiplas,

No Quadro 6.19 estão sistematizadas as medidas de discriminação, bem como as contribuições das variáveis de *input* para a ACM nas duas primeiras e principais dimensões. As variáveis idade e ano de conclusão estão (como seria expectável) muito associadas e discriminam em ambas as dimensões (vd também Figura 6.7). Duas das variáveis mais de natureza profissional – tipo de vínculo e situação laboral – destacam-se na dimensão 1. Embora com menor expressão, o estado civil contribui também para esta dimensão. A dimensão 1 pode assim ser entendida como caracterizadora da *integração no mercado de trabalho*. A relevância da antiguidade (idade e ano de conclusão do curso) e do estado civil nesta dimensão pode ser entendida no sentido em que o ciclo de vida dos indivíduos vai acompanhado a integração no mercado de trabalho. A classificação da entidade empregadora e a intenção de prosseguir estudos apresentam um relativo destaque na dimensão 2, o que de certa forma a torna uma dimensão mais específica, mais focada na formação dos indivíduos.

Quadro 6.19 – Discriminação das variáveis

Variáveis de <i>input</i>	Dimensões			
	1		2	
	Medidas discriminação	Contribuição (%)	Medidas discriminação	Contribuição (%)
Escalões etários	0,818	22,2	0,716	33,3
Estado civil	0,293	8,0	0,001	0,1
Grau académico	0,059	1,6	0,010	0,5
Ano de conclusão do Curso	0,883	24,0	0,767	35,6
Prosseguir estudos	0,069	1,9	0,102	4,7
Situação laboral	0,649	17,7	0,009	0,4
Tipo de vínculo	0,717	19,5	0,213	9,9
Cargo	0,085	2,3	0,062	2,9
Número de empregos ligados ao Serviço Social	0,076	2,1	0,026	1,2
Classificação da entidade	0,028	0,8	0,244	11,4
Total	3,677	100,0	2,151	100,0
Inércia	0,368		0,215	

Fonte: Dados recolhidos no âmbito do levantamento dos assistentes sociais da RAA realizado pela APSS-Delegação dos Açores. Cálculos próprios.

Figura 6.5 – Medidas de discriminação: associação entre variáveis

Fonte: Dados recolhidos no âmbito do levantamento dos assistentes sociais da RAA realizado pela APSS-Delegação dos Açores. Cálculos próprios.

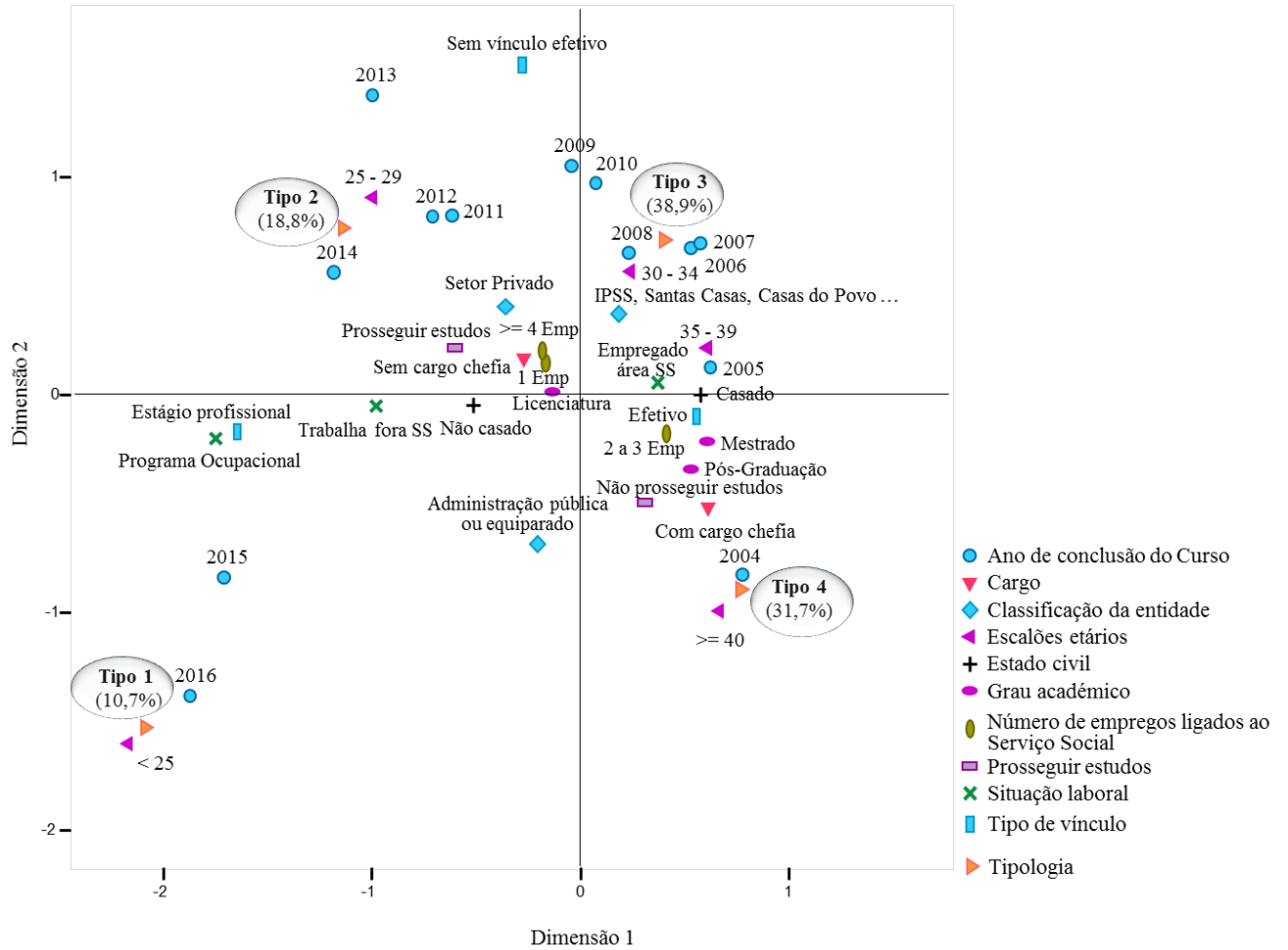
A partir do cruzamento das duas primeiras dimensões, a Figura 6.5 exhibe as associações privilegiadas entre as categorias das múltiplas variáveis selecionados para definir os perfis socioprofissionais dos assistentes sociais em análise. Essas dimensões foram usadas como variáveis de *input* em uma Análise de Clusters⁷³, a fim de formalizar a definição quatro tipos de assistentes sociais com diferentes perfis socioprofissionais. A figura destaca também a proximidade de cada tipo (*cluster*) com os principais traços de caracterização de cada um dos seus perfis. O Quadro 6.20 completa a caracterização dos quatro tipos socioprofissionais, estando destacados os traços predominantes em cada tipo (*cluster*).

O tipo 1 (10,7%) define o menor grupo de assistentes sociais em análise. O seu perfil associa as seguintes características: ser jovem (< 25 anos), solteiro, licenciatura terminada recentemente (2015 e 2016), um emprego ligado ao Serviço Social, estágio profissional remunerado, tendencialmente em programas ocupacionais na Administração Pública ou

⁷³ Ver Anexo L

equiparado e intenção de prosseguir a formação (Figura 6.5 e Quadro 6.19). Este perfil caracteriza os jovens e recém-licenciados.

Figura 6.6 – Perfis dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores



Fonte: Dados recolhidos no âmbito do levantamento dos assistentes sociais da RAA realizado pela APSS-Delegação dos Açores. Cálculos próprios.

Quadro 6.20 – Perfis de cada um dos tipos socioprofissionais

		Tipologia socioprofissional							
		Tipo 1		Tipo 2		Tipo 3		Tipo 4	
		N	%	N	%	N	%	N	%
Escalões etários	< 25 anos	28	82,4	1	1,7	0	,0	0	,0
	25 – 29 anos	3	8,8	44	73,3	15	12,1	0	,0
	30 – 34 anos	0	,0	13	21,7	56	45,2	5	5,0
	35 – 39 anos	1	2,9	1	1,7	47	37,9	28	27,7
	>= 40 anos	2	5,9	1	1,7	6	4,8	68	67,3
	Total	34	100,0	60	100,0	124	100,0	101	100,0
Estado civil	Casado	2	5,9	9	15,0	66	53,2	62	61,4
	Não casado	32	94,1	51	85,0	58	46,8	39	38,6
	Total	34	100,0	60	100,0	124	100,0	101	100,0
Grau académico	Licenciatura	33	97,1	56	93,3	111	89,5	75	74,3
	Pós Graduação	1	2,9	2	3,3	6	4,8	11	10,9
	Mestrado	0	,0	2	3,3	7	5,6	15	14,9
	Total	34	100,0	60	100,0	124	100,0	101	100,0
Ano de conclusão do Curso	2004	0	,0	0	,0	10	8,1	89	88,1
	2005	0	,0	0	,0	13	10,5	7	6,9
	2006	0	,0	0	,0	29	23,4	0	,0
	2007	0	,0	0	,0	19	15,3	0	,0
	2008	0	,0	3	5,0	15	12,1	1	1,0
	2009	0	,0	2	3,3	8	6,5	0	,0
	2010	0	,0	4	6,7	17	13,7	0	,0
	2011	0	,0	6	10,0	3	2,4	0	,0
	2012	0	,0	10	16,7	6	4,8	1	1,0
	2013	0	,0	11	18,3	3	2,4	0	,0
	2014	3	8,8	12	20,0	1	,8	0	,0
	2015	11	32,4	6	10,0	0	,0	2	2,0
	2016	20	58,8	6	10,0	0	,0	1	1,0
	Total	34	100,0	60	100,0	124	100,0	101	100,0
Prosseguir estudos	Sim	24	72,7	46	80,7	82	68,9	41	41,4
	Não	9	27,3	11	19,3	37	31,1	58	58,6
	Total	33	100,0	57	100,0	119	100,0	99	100,0
Situação laboral	Empregado área SS	3	11,1	21	38,2	123	99,2	101	100,0
	Programa Ocupacional	22	81,5	28	50,9	0	,0	0	,0
	Trabalha fora SS	2	7,4	6	10,9	1	,8	0	,0
	Total	27	100,0	55	100,0	124	100,0	101	100,0
...	Efetivo	2	8,0	6	11,3	107	87,0	99	99,0

vínculo	Estágio profissional remunerado	23	92,0	35	66,0	0	,0	1	1,0
	Sem vínculo efetivo	0	,0	12	22,6	16	13,0	0	,0
	Total	25	100,0	53	100,0	123	100,0	100	100,0
Cargo	Com cargo chefia	2	8,0	3	5,4	18	14,6	41	40,6
	Sem cargo chefia	23	92,0	53	94,6	105	85,4	60	59,4
	Total	25	100,0	56	100,0	123	100,0	101	100,0
Número de empregos ligados ao Serviço Social	1 Emprego	22	88,0	35	61,4	75	60,5	42	41,6
	2 a 3 Emprego	2	8,0	14	24,6	41	33,1	51	50,5
	>= 4 Emprego	1	4,0	8	14,0	8	6,5	8	7,9
	Total	25	100,0	57	100,0	124	100,0	101	100,0
Classificação da Entidade	Administração Pública ou equiparado	17	63,0	22	39,3	13	10,5	58	57,4
	IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado	9	33,3	29	51,8	107	86,3	42	41,6
	Setor Privado	1	3,7	5	8,9	4	3,2	1	1,0
	Total	27	100,0	56	100,0	124	100,0	101	100,0

Fonte: Dados recolhidos no âmbito do levantamento dos assistentes sociais da RAA realizado pela APSS-Delegação dos Açores. Cálculos próprios.

O tipo 2 (18,8%) inclui assistentes sociais com 25 a 29 anos, licenciados entre 2011 e 2014 e com uma certa experiência profissional (maioritariamente um emprego e para alguns já excedeu 4 empregos). Este tipo de assistentes sociais está a trabalhar, mas têm uma relação precária com o mercado de trabalho. Eles estão essencialmente em programas ocupacionais, com estágios profissionais remunerados, ou situações sem vínculo efetivo e, tendencialmente, em IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado e também no sector privado. Alguns deles nem estão mesmo a trabalhar na área do Serviço Social. Também este perfil é marcado pela intenção de prosseguir os estudos.

O tipo 3 (38,9%) define o maior grupo de assistentes sociais em análise e já numa fase posterior do seu ciclo de vida: idades compreendidas entre os 30 – 39 anos e maioritariamente casados. À semelhança dos anteriores são licenciados; terminaram o curso entre 2005 – 2010 e pretendem prosseguir estudos. Estão praticamente todos empregados na área do Serviço Social, oscilando entre 1 emprego (a maioria) a 2-3 empregos. O perfil deste tipo é ainda caracterizado por assistentes sociais que são maioritariamente efetivos e a trabalhar em IPSS, Santas Casas, Casas do Povo ou equiparado. Este grupo de assistentes sociais não têm vínculo

com a função pública porque na Região este não é o organismo que absorve mais profissionais.

O tipo 4 (31,4%) associa um perfil também mais avançado no ciclo de vida – casados, com > = 40 anos, licenciaturas terminadas até 2004. Neste perfil é notório o investimento formação posterior à licenciatura, sendo que cerca de um quarto já fizeram pós-graduações/Mestrado, pelo que a tendência aponta no sentido de terem intenção de prosseguir estudos. É um perfil que também evidencia alguma mobilidade profissional, já que a maioria teve entre 2 a 3 empregos (Quadro 6.20 e Figura 6.6). Este tipo socioprofissional, e ao contrário dos anteriores, caracteriza-se por uma inserção mais estável no mercado de trabalho. Estão assim referenciados assistentes sociais efetivos e trabalham na área do Serviço social e a maioria está na Administração Pública. É também o perfil no qual é mais acentuado o peso dos assistentes sociais a exercerem cargos de chefia (Quadro 6.20 e Figura 6.6).

4. Características das crises política, económica e social que suscitaram novas problemáticas e a respetiva criação de políticas sociais, na perspetiva dos assistentes sociais, na Região Autónoma dos Açores, início do século XXI

Na análise quantitativa não foi, totalmente esclarecedor e possível enquadrar os perfis teóricos explanados na fase conceptual deste estudo, nomeadamente a intenção de avançarem para outros ciclos profissionais, de forma tão clara e objetiva, pelo facto de a realidade açoriana ter as suas características peculiares, ou seja, na Região não haver outros ciclos de estudo na área do Serviço Social, para além da licenciatura. Como avança Francisco Branco (2008) ao justificar o fraco desenvolvimento da investigação nas práticas profissionais que se devem a fatores sistémicos (exógenos) e endógenos (dos atores). Outra das razões que obstaculizaram o enquadramento dos perfis teóricos previstos na literatura prendeu-se com o facto de não existirem variáveis com relação estatisticamente significativas, pelo que, não foram utilizados na Análise de Correspondências Múltiplas. A este propósito, iremos realizar as perguntas semidiretivas e analisá-las segundo o método de Análise de Conteúdo para a realização de um estudo mais aprofundado, não só em relação ao perfil dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores, como também as suas práticas profissionais, razão primordial deste estudo.

Assim sendo, podemos caracterizar o grupo de entrevistados que vão contribuir para os pontos seguintes. As entrevistas foram aplicadas a um grupo de 16 assistentes sociais de

diferentes áreas, nomeadamente saúde, justiça, escolas, habitação, poder local, segurança social, emprego e Instituições Particulares de Solidariedade Social. Em relação à abrangência de intervenção é essencialmente local, ou seja, 10 assistentes sociais trabalham com os sujeitos da prática do Serviço Social da ilha de São Miguel, com exceção de 2 que a sua abrangência são as ilhas de São Miguel e Santa Maria e ainda 4 onde o seu campo de abrangência é toda a Região Autónoma dos Açores. Este grupo de entrevistados foi composto por 12 assistentes sociais do sexo feminino e 4 do sexo masculino, com idades compreendidas entre os 61 anos e os 39 anos, 10 dos assistentes sociais têm cargos de chefia, e apenas 4 dos 16 assistentes sociais entrevistados têm mais que a licenciatura. Há também a referir, em relação ao facto de quererem ou não prosseguir estudos na área de Serviço Social, que 2 assistentes sociais não sabem, 6 disseram que sim e 8 disseram que não. Em relação ao investimento que fazem na teoria todos afirmaram que frequentavam formações de seu interesse sempre que se proporciona. Um dado recolhido e que por ser unânime e abrangente tem a sua elevada importância é que todos os assistentes sociais entrevistados por lei têm que trabalhar 7 horas por dia, mas fazem muito mais sem qualquer remuneração ou compensação adicional.

As crises do século XXI na Região Autónoma dos Açores foram ao nível económico, social e político. Apesar de nos Açores as crises terem surgido um pouco mais tarde do que no continente português houve a necessidade, igualmente, de criar e adaptar respostas e políticas sociais para fazer face a novas problemáticas.

A crise económica, após 2008, e as medidas de austeridade que foram adotadas pelo Governo no segundo semestre de 2010 e após a assinatura do Memorando de Entendimento com a Comissão Europeia, Banco Central Europeu e Fundo Monetário Internacional (FMI) (*Troika*) em maio de 2011, vieram originar um agravamento da situação social (Pereirinha, 2016: 140).

“(...) nós começamos (...) a implementar novas respostas sociais (...) mais tarde porque aqui a crise económica também começou-se a refletir mais tarde o que fez com que quando nós sentimos essas dificuldades nós já estávamos a perceber o que é que estava a acontecer noutros contextos e aí para nós até foi mais fácil encontrar algumas soluções que já estavam a ser, a ter sucesso noutros municípios.” (E2)

“Para mim é difícil responder relativamente ao continente porque eu só tenho a minha experiência aqui na Região (...), no entanto acho que foi um pouquinho mais tarde (...).” (E14)

“Houve uma grande, a crise de 2011/2012, foi sem dúvida uma fase da economia europeia, nacional e em particular da regional (...).” (E12)

“Eu diria que, numa análise muito breve e assim muito imediata (...) que, provavelmente, as questões ligadas à própria crise económica que assolaram a Europa e o nosso país sobretudo ao longo dos últimos seis anos foram marcantes nos Açores (...).” (E16)

“Os Açores foram atingidos pelas mesmas crises sociais e económicas que o resto do Planeta, mas reagiram de uma forma muito sui generis (...).” (E8)

Dos 16 assistentes sociais entrevistados 14 fizeram alusão à crise económica, neste século XXI, na Região Autónoma dos Açores. E 11 assistentes sociais falaram igualmente do desemprego, de forma muito clara e direta, como problema social associado à crise económica:

“(...) a Região no último século (...), e principalmente nos últimos dez anos, (...), a crise maior que nós tivemos foi a, não só a crise económica que abalou todo o continente, também foi registado aqui na Região, mas mais tardiamente, nomeadamente uma crise que se sentiu e que se refletiu um aumento exponencial ao nível do desemprego.” (E7)

“No século XXI o grande fator que levou à implementação de novas políticas foi a crise económica que aconteceu a partir de 2008 e da qual ainda estamos a sair Foi uma crise que levou realmente à criação na minha área de atividade inclusivamente a novos programas de emprego, de combate a essa crise e de tentar minimizar os danos da mesma.” (E1)

“(...) nós tivemos aqui um boom de famílias cujos ambos os elementos do casal ficaram desempregados (...) devido à crise económica. (E2)

“(...) em termos de programas de habitação houve, de facto, alguma alteração, sobretudo na altura da última crise e profunda crise económico-financeira que nos levou a adaptar os programas no sentido de apoiar uma classe média que até aí não tinha grande visibilidade, que foi o incentivo ao arrendamento. Nós não tínhamos esse tipo de apoio, passámos a ter por força daquelas pessoas que nós entendíamos que podiam resolver os seus problemas por si só, deixaram de o fazer porque ou ficaram desempregados ou o ordenado diminuiu ou os encargos, o que quer que fosse, aumentaram, portanto, criou-se esse programa.” (E3)

“Em termos de acontecimentos significativos que posso destacar é a crise económica que teve grandes repercussões em todos os níveis, entre eles no desemprego que, já sabemos tem depois implicações na questão habitacional (...).” (E4)

“Nos últimos anos nós temos verificado um aumento do desemprego, um aumento do desemprego mesmo bastante acentuado e o que se verifica é que depois as famílias a nível económico passam por situações muito, muito complicadas que acabam por não ter acesso mesmo aos bens essenciais (...).” (E5)

“(...) As grandes mudanças que houve no século XXI de carácter político com predominância sobre o domínio económico, depois de uma grande oferta ao consumo, aos acordos com a União Europeia que leva a cortes e a políticas intensas e rápidas que obrigam a população adaptarem-se a estas mudanças sem planeamento e sem preparação (...). Portanto, com os grandes compromissos, o desemprego, a falta de respostas gera-se uma grande problemática a nível social, predominância social, relativamente à pobreza, relativamente à exclusão confrontam-se com grandes realidades para que não estavam preparadas como a dos deportados que não há respostas, que não têm sentido de vida, vêm-se num meio que não é o deles, que não têm apoio a não ser dormida e comida, não há motivação para ter outra barca, um processo de dignificação da pessoa e portanto isto é nos deportados e a nível de toda a gente, as pessoas vão perdendo a sua dignidade, a sua condição humana, porque não há trabalho (...).” (E6)

“(...). Eu penso que enquanto a nossa sociedade continuar a ter problemas de empregabilidade vamos ter sempre graves problemas ao nível económico, a nível social e a nível pessoal.” (E9)

“Desde o início do ano dois mil até agora a crise económica refletiu-se de forma significativa na forma como as famílias se organizam em torno dos seus membros e esta situação, e esta falta de recursos económicos, o desemprego, e de certa forma veio-se refletir também na forma como o serviço social hospitalar se relacionou com as famílias (...).” (E10)

“(...) ao longo dos anos tem-se notado, portanto, a crise económica, é o ponto fulcral onde se começa o resto das problemáticas (...) há um aumento da pobreza e exclusão social derivada à crise económica, há um aumento do desemprego que, aí é o grande ponto fraco das nossas problemáticas. (E13)

“Eu acho que realmente foco-me nos últimos quatro anos como realmente a crise económica que atingiu, especialmente, a área do emprego (...).” (E15)

A crise económica e nomeadamente em relação ao desemprego verificou-se essencialmente nas áreas da construção civil, agricultura e pescas:

“Penso que, também, deveríamos investir na parte da agricultura porque continuamos a ter alguns jovens que gostam dessa parte, o próprio ensino deveria fazer algumas alterações (breve pausa) e colocar disciplinas mais viradas para essa área da agricultura, da pecuária porque há jovens que se interessam, não é?! Porque o facto de estarem em programas ocupacionais, por vezes não é isso que eles querem, não é isso que vai ajudar, sem dúvida. Continuamos a ter alguns jovens que depois da escola vão cuidar das vacas, vão para a pecuária, não é?! Para a agricultura.” (E9)

“A crise surge depois em 2010, 2012, não sei muito bem, (...), acontece que o homem fica desempregado porque a construção civil acaba (...).” (E2)

“(...) devido a uma crise, essencialmente uma crise na construção civil, que foi muito grave, e que (...), infelizmente, afetou um público (...) com muitas poucas qualificações (...).” (E7)

“(...) o desemprego foi bastante significativo porque nós temos a construção civil que era um setor económico aqui muito presente no concelho e tivemos muitos agregados familiares, que estão ainda a passar por grandes dificuldades (...).” (E13)

(...) a situação da construção civil, em que foi uma área, (...) que realmente, chegou ao colapso, gerando uma quantidade imensa de desempregados (...).” (E15)

“(...) o seu modelo de desenvolvimento económico estava muito centrado em setores de uma forma mais frágeis, nomeadamente na área da construção civil, por exemplo, numa agricultura, que também tem efetivamente algumas dificuldades e na pesca. Nestas três áreas, digamos que, atividades da área económica, a crise, foi muito significativa, portanto, isto teve um impacto imenso nas populações dos Açores (...) (...) sobretudo, as questões ligadas à crise económica, as questões ligadas ao impacto que a crise económica teve em setores que eram setores vitais de atividades de muitos açorianos, portanto com isso houve um empobrecimento geral da população açoriana (...).” (E16)

Como se verifica, a maior parte dos testemunhos apontam a crise na construção civil como a mais grave e evidente. A construção civil nos Açores era impulsionada essencialmente pelas obras públicas. Com as políticas de austeridade impostas pela *Troika*, tanto o Governo

Regional como as câmaras municipais retraíram grandemente os investimentos e, com isso, a construção civil praticamente estagnou. Por outro lado, houve também a quebra dos rendimentos familiares provocaram igualmente uma retração na construção civil promovida pelos particulares e empresas. No respeitante à agricultura a crise económica e financeira afetou a venda dos produtos deste sector tanto no mercado regional, nacional e europeu, no entanto foi a decisão da União Europeia em extinguir o sistema de quotas leiteiras que provocou maiores diminuições nos rendimentos das famílias empregadas neste sector. Nas pescas, também a quebra nas vendas ditada pela crise, juntamente com a reformulação dos apoios comunitários ditaram perdas de rendimento e desemprego neste sector.

Ao nível social a crise económica e o desemprego refletiram-se essencialmente nas dinâmicas familiares, nas questões de sexo, na falta de habitação, no aumento das famílias monoparentais, na falta de escolarização e formação, na dificuldade em assegurar as necessidades básicas essencialmente das crianças, no envelhecimento da população, na emigração, na desproteção dos idosos e na violência doméstica e conflitos entre vizinhança.

“(...) portanto o início do século XXI foi caracterizado por grandes alterações a nível económico que depois tiveram reflexo nas famílias e que obrigou os serviços, e neste caso os municípios, também a reajustar ou a encontrar outras políticas sociais que respondessem às necessidades das famílias, às novas necessidades que começaram a emergir (...) (E2). (...) estamos a falar de classe média baixa com emprego, com os filhos na escola, com uma prestação ao banco para pagar todos os meses relativa a sua habitação e que de repente são estas famílias que perdem o emprego, que perdem a capacidade de pagar as suas despesas mensais, começam a perder as casas, os filhos na escola começam a aparecer com sinais de dificuldades, portanto, sinais de fome,, (...) os pais já não têm aquela capacidade para assegurar e garantir as necessidades básicas dos filhos.” (E2)

“(...) a crise de 2011/2012, foi sem dúvida uma fase da economia (...) que provocou aqui grandes estrangimentos e uma grande alteração na dinâmica das próprias famílias, que depois foi transversal, também, aqui ao contexto escolar (...). É verificável que a crise e o baixo rendimento, o aumento do desemprego, o aumento das famílias monoparentais que estão, também, a sofrer em grande parte, ainda hoje, o resultado desta crise, sofrem e vêm aumentadas as suas necessidades prejudicando aqui, em grande parte, o bem-estar psíquico e social da população com a qual intervenho, que têm intervenção, que são os alunos, são as famílias e no geral a

comunidade escolar (Pausa). As necessidades económicas, as necessidades de alimentação, as lacunas alimentares que os nossos alunos apresentam, os problemas de saúde subjacentes à subnutrição, outros problemas a nível oftalmológico, as respostas que não surgem por falta de recursos nos meios hospitalares e nos centros de saúde para dar resposta aos problemas de saúde que afetam os nossos alunos são tudo consequências da falta de recursos, da falta de investimentos que advém realmente dessa crise de 2011/2012.” (E12)

“(…) Vê-se ao nível do sexo, as mulheres são obrigadas a trabalhar, tradicionalmente ficavam em casa, porque o emprego era coisa que existia, com o desemprego e com os grandes compromissos que assumiram com a banca vem a provocar quase que uma disfunção familiar, uma vez que também a estrutura familiar, com a alteração e ausência da mãe fora de casa (...). (E6)

“(…) A violência doméstica aumentou, é notório, vou falar essencialmente nos nossos bairros sociais, que são as famílias que nós acompanhamos muito de perto. Aumentou a violência doméstica, as dependências, o álcool, a droga, isso também derivado muito ao desemprego, os maridos ficaram sem emprego, as senhoras estão essencialmente em casa, eram domésticas e depois estes maridos, claro, ficaram sem emprego, há mais conflitos na família, conflitos de vizinhança, portanto, o que cria estas problemáticas (...).” (E13)

“(…) Em relação aos idosos o que nós temos também verificado, ao nível de alterações nos últimos anos é que devido à saída de muita gente (...), tem-se verificado isso, e eles ficam desprotegidos, completamente desprotegidos, daí que há uns anos atrás nós verificávamos listas de pedidos para internamento, com cinco, seis, que nós tínhamos num ano, agora temos sempre listas de trinta e dois, trinta e cinco. Sinto, mesmo, um disparar muito grande. (E5)

“Do ponto de vista da falta de recursos económicos, o que faz com que as famílias tenham pouca disponibilidade de proporcionar aos seus familiares recursos para mantê-los, nomeadamente os idosos, mantê-los nos seus espaços habitacionais, necessitando de algum apoio suplementar devido ao seu grau de dependência (...).” (E10)

“(…) Tendo-se sido marcado, também, o envelhecimento da população que está associada ao aumento da esperança média de vida e há uma diminuição da natalidade, (...), nos Açores há esta diminuição, (...).” (E13)

Em termos sociais, os testemunhos evidenciam claramente a relação da crise económica e o desemprego como fatores importantes das alterações nas dinâmicas familiares levando a situações de crise e necessidade de repensar estratégias de intervenção social adequadas às novas realidades. O assistente social perante novos problemas sociais e agravamento dos mesmos tem necessidade de ter tempo e espaço para refletir a sua intervenção e para que esta seja eficaz e eficiente. Bem como contribuir para uma reestruturação da estrutura de respostas sociais, atividade esta realizada em parceria e interdisciplinaridade.

O desemprego reflete-se, igualmente, em novos públicos que passaram a procurar os serviços sociais e isto é evidente nos testemunhos seguintes. Existe de facto uma mudança de filosofia na prática profissional do assistente social porque além dos novos problemas sociais aparecem novos públicos, também, o que exige deste profissional uma reflexão atenta para uma intervenção inovadora:

“(...) Nós sentimos que começam a surgir novos públicos na área do emprego, pessoas que necessitam de emprego que antes não surgiam. As mulheres na casa dos quarenta, cinquenta anos começaram a procurar os nossos serviços de uma forma de tentativa de ajudar as suas famílias, os seus maridos que estavam numa situação de desemprego porque infelizmente o serviço público de emprego ainda é encarado com um sentimento de vergonha. Sempre que alguns destes trabalhadores ficaram sem o seu emprego, eles estavam numa situação de patrões, que trabalhavam há vinte, trinta, quarenta anos na área viram-se numa situação muito grave, de situação de desemprego e de falta de recursos humanos e quando se dirigiam aos nossos serviços geralmente vinham acompanhados das esposas e quase que a esposa era coagida também a inscrever-se, num sentimento ali de cumplicidade, (...) e percebia que a mulher vinha acompanhar o marido para ele não se sentir envergonhado porque eles diziam mesmo, que estavam envergonhados porque nunca tinham estado numa situação destas e havia ali um companheirismo e a mulher vinha e também vinha se inscrever o que aumentou aqui, em termos da taxa de desemprego feminino bastante, mulheres que nunca tinham trabalhado, nunca tinham sentido necessidade de trabalhar e que não tinham qualificações e que não tinham competências, porque eram domésticas, tinham a sua vida estabilizada, obrigadas a entrar no mercado de trabalho. Por um lado, tem um efeito positivo, porque temos aqui autonomização deste público feminino, e algumas delas até tinham bastantes competências, e se calhar ganharam aqui alguma vida a este nível e alguma autonomia mesmo no agregado

familiar e em termos sociológicos, vamos assim dizer, mas também víamos que muitas delas era quase como uma obrigação matrimonial porque estavam a cumprir ali para o marido não se sentir mal por estar desempregado. Isso é um dos resultados de uma situação de crise em termos de desemprego na nossa Região. A outra, pelo facto de nós estarmos numa crise económica global a nível da Região foi um público novo, um público que tem habilitações que são qualificados e que se vêm numa situação de desemprego, (...), mais precária, estamos a falar de licenciados, pessoas com cursos (...), que até tinham um bom nível de vida, e que de um momento para o outro veem-se numa situação, começam a recorrer a benefícios sociais que antes nunca tinham e isto é também um desafio para os técnicos, começa a surgir aqui um desafio para os serviços e as políticas também vão surgindo de acordo com o público que nos vai aparecendo (...).” (E7)

“(...) Houve um novo grupo de famílias que se candidataram à prestação de Rendimento Social de Inserção, que não, aquelas tipo, conotadas como as que não queriam trabalhar, como as famílias incapazes, as famílias problemáticas ou disfuncionais, houve um novo tipo de famílias que chegaram à Ação Social por situações meramente económicas e não por outros fatores sociais e educacionais (...). (E15)

“Também o fator escolaridade é assim o facto de termos passado para a escolaridade obrigatória é realmente uma mais-valia, não é?! Mas que depois, se formos fazer a conexão empregabilidade/escolaridade acho que vamos encontrar novamente graves problemas porque continuamos a ter jovens, que não gostam de estudar, que não têm perspetivas de vida, que não têm um projeto, não é? Portanto, e nessas situações temos agregados familiares em que já vamos, beneficiários de RSI, que vamos, por exemplo, numa terceira geração, já tivemos os avós, já tivemos os pais, temos os filhos e havemos de ter com certeza os outros filhos, não é?!.” (E9)

“(...) Nós agora temos pessoas que são tão pobres como antes, mas com acesso ao Facebook.” (E8)

Esta emergência de novos sujeitos da intervenção do Serviço Social, e segundo os testemunhos dos entrevistados leva-nos a refletir sobre esta nova realidade, tanto ao nível das características das pessoas como dos problemas sociais. Há necessidade de abandonar os antigos conceitos redutores de pobreza e carência económica partido para conceitos mais abrangentes onde possam estar incluídas não só as pessoas e famílias tradicionalmente

incluídas nesta categoria, mas também outras capacitadas, mas que devido à crise económica deixaram de ser autónomas e passaram a ser dependentes dos serviços. Outra faixa da população que tradicionalmente recorre aos serviços sociais assume novas características, sobretudo com o cada vez maior acesso a bens tecnológicos, mas que não os capacitam para a mudança, ou seja, para a formação e emprego.

Na Região Autónoma dos Açores, e segundo a perspectiva de dois entrevistados, as mudanças advindas das crises deste século, que tiveram uma abrangência global, foi possível, igualmente, na região, tendo em conta as suas características ao nível social, arranjar formas de contornar os aspetos nefastos desta crise:

“(...) A crise não chegou a uma gravidade tal por várias razões, uma delas, houve muitas famílias que voltaram ao cultivo da terra, o autoconsumo, eu foco-me essencialmente na zona Norte, em que até ao momento, estou no trabalho direto há cerca de dois anos, não conheço nenhuma família que acompanhe que não tenha a sua horta, portanto, para muitas famílias foi realmente um complemento (...)” (E15).

“(...) uma abertura enorme da comunidade ao exterior também foi marcante, ou seja, de alguma forma acaba por transportar para outro tipo de personagens, outro tipo abordagens, outro tipo de vivências para as populações locais que são também positivas, e neste caso, é importante perceber que elas terão algum impacto, naquela que é a dinâmica social e cultural da Região, não é?!” (E16).

Outros acontecimentos relacionados com as crises do século XXI, em especial na Região Autónoma dos Açores são ao nível político:

“(...) Nos Açores deriva tudo da política e neste momento, nos últimos anos, o que está instalado é um sistema de funcionamento político que permite que não haja o contraditório porque todos os setores de produção, todos os setores de intervenção social, tudo o que é transversal à sociedade açoriana está nas mãos de um partido político que criou as condições para se perpetuar no poder até à eternidade e isto é uma característica que torna muito singular os Açores. É a primeira vez que isto acontece à escala planetária, um partido assumir a possibilidade de se reproduzir no poder, Ad Eternum, dentro de um regime democrático. É a primeira vez que isso acontece (...) tudo depende do governo regional e, neste momento se podemos dizer alguma coisa a nível das políticas sociais é que o governo regional e as políticas que são aplicadas são o grande indutor da reprodução deste modelo de pobreza que é feudal, intergeracional e que só muda mesmo de capa (...).” (E8)

“(...) há um embuste de políticas sociais, não há nenhuma alteração a nível de políticas sociais verdadeiramente significativo nos Açores desde a introdução do RSI e não é uma política regional. (breve pausa) Ideias para a especificidade da região não existem, todos os dados que são apresentados são manipulados politicamente, o desemprego não corresponde aos valores que estão a ser colocados em cima da mesa e as políticas sociais nesta altura passam todas elas por um bom momento televisivo ou a nível da comunicação social, (breve pausa) os meios de comunicação social estão absolutamente nas mãos do governo regional e isto permite não haver ninguém que questione, efetivamente, os dados que são apresentados (...). Terão que ser, neste momento, para apoiar efetivamente a população para fazer com que haja alguma progressão a nível das características que conduzem a esta pobreza persistente, assustadora, que é uma pobreza quase, isto é difícil dizer isto, mas quase cultural, é quase como se a pobreza fosse assumida como uma fatalidade. Terão que ser instituições absolutamente que não tenham nenhum domínio do governo regional, porque as que tiverem, o governo regional vai perpetuar isto na lógica do clientelismo e de coisas parecidas, não vamos sair daqui (...). As crises da política não são as crises da região e qualquer pessoa que pense minimamente tem que continuar a tentar encontrar soluções para os problemas sociais que acontecem nos Açores. Mas, por exemplo, neste momento acho que o Estado e os sectores estatais nos Açores não vão poder fazer isso, tem que ser instituições particulares a assumir efetivamente a intervenção. Enquanto houver esta constituição política, as instituições do Estado, as instituições governamentais não vão conseguir fazer absolutamente nada, a não ser a manutenção de um cenário (...).” (E8)

Outras duas opiniões testemunham um aspeto político das crises deste século que não difere muito do que aconteceu ao nível europeu, global e até mesmo temporal em relação à Região Autónoma dos Açores:

“(...). As grandes mudanças que houve no século XXI de carácter político com predominância sob o domínio económico, depois de uma grande oferta ao consumo, aos acordos com a União Europeia que leva a cortes e a políticas intensas e rápidas que obrigam a população adaptarem-se a estas mudanças sem planeamento e sem preparação (...).” (E6)

“(...) mas digamos que aquilo que foi mais marcante não foram alterações do espectro político porque elas globalmente no século XXI são muito idênticas em termos

globais, de ideias e de gestão, do modelo de gestão e político é muito idêntico áquilo que estávamos a viver no século XX (...).” (E16)

Apesar de neste século estar no poder o mesmo partido político, as crises tiveram a sua relação com o que foi acontecendo a nível nacional e europeu. No entanto a orientação ideológica subjacente a essa força política tanto criou adesões como rejeições junto dos assistentes sociais que lidam com as orientações políticas emanadas do poder político, tal como acontece com a população em geral.

Estes acontecimentos, significativos, ao nível social, económico, político e de crises que marcaram o século XXI, na Região Autónoma dos Açores suscitaram a criação de políticas sociais ou reajustes das mesmas. As singularidades das políticas sociais face às características peculiares das crises na Região Autónoma dos Açores têm a ver com a sua insularidade, história e cultura, num funcionamento político próprio. E isto reflete-se nos testemunhos apresentados.

“(…), as políticas sociais são ativas e singulares por serem constantes na sua adaptação aos diversos grupos-alvo, não é?!” (E13)

“As nossas políticas sociais, ao contrário das do continente, são muitíssimo abrangentes, ou seja, isto é um arquipélago com ilhas relativamente pequenas onde as instituições conseguem chegar longe, se assim o entenderem. Portanto, dificilmente há casos gravíssimos que mereçam a desatenção durante anos após anos. Os casos acabam por ser atendidos ou por uma organização ou por outra, mas não ficam de parte propriamente dito. Que há falhas tremendas na região há, há os mesmos problemas sociais que há em qualquer outra comunidade, com a diferença que aqui conseguimos atuar mais.” (E3)

“Infelizmente o que ainda não acontece, e isso não é só aqui, acho que é de uma forma geral, é o trabalho de prevenção, infelizmente nós continuamos a intervir quando a desgraça acontece, mas isto infelizmente é geral, não posso dizer que aqui acontece mais do que no continente ou menos. Ainda não se trabalha muito na questão da prevenção, mas o estar presente, o perceber se está bem, o agir, há uma excelente articulação entre serviços coisa que não acontece no continente.” (E5)

Eu acho que é assim, a medida do RSI com os seus reajustes foi sendo uma boa medida, não é? Não quer dizer que seja uma medida que possa (breve pausa) colmatar todos os problemas da nossa sociedade, não é?! Ou de todos os nossos agregados familiares (breve pausa). No meu entender ela teria que ser acompanhada

(breve pausa) particularmente de uma parte de empregabilidade que não se verifica (...).” (E9)

“(...) acho que a nível das políticas sociais não estavam preparados para isto e as respostas continuaram a ser as mesmas de sempre talvez com alguma flexibilidade em algumas situações, também pelo trabalho dos técnicos e pelo conhecimento melhor das situações e pela apresentação dessas situações, no entanto respostas preparadas para esta situação acho que não existe. O que existe penso eu, eu sou um bocado crítica, é alguns remendos, como são os programas de emprego, têm o seu valor; penso que deveriam de existir, mas penso que se deveria investir cada vez mais no mercado de emprego, no mercado normal de emprego. Também acho que as políticas do RSI e outros apoios são necessários, muitos deles deveriam ser transitórios, passam muitas vezes de transitório a quatro, cinco e seis anos. E que se deveria olhar mais para o apoio ao emprego, o apoio ao empreendedorismo, mas de forma séria. Programas de emprego são realmente necessários porque temos público que realmente com muita dificuldade consegue entrar no emprego regular de trabalho, mas por outro lado, muitas situações, isto não é novo e não é dito só por mim, é um ciclo programas de emprego, subsídio de desemprego, RSI e há muitas pessoas que têm, portanto, capacidades para saltar para o emprego normal, mas não há esta oferta. Por outro lado eu acho que há algumas particularidades que é um bocadinho positivo que é, portanto, ao nível do RSI, e, portanto, houve uma altura em que diminuíram as prestações e aumentaram outra vez. Uma outra fragilidade eu acho que com estas situações, uma delas foi o desemprego não houve capacidade dos serviços, especialmente a Segurança Social conseguir de forma, portanto, cabal e não só para que determinada situação, resolver determinadas situações porque há situações complicadas que não se enquadram nas orientações tipo dos apoios da Segurança Social e que pronto nós (breve pausa) há situações em que o Rendimento Social de Inserção que não abrange, mas em algumas situações eu acho correto por isso pronto é universal, mas há situações em que as pessoas não têm direito ao Rendimento Social de Inserção, mas têm rendas elevadas, têm amortizações de casas elevadas, e é muito complicado gerir isto e não há outras respostas. Não são respostas pontuais, respostas capazes de resolver isto a nível estrutural.” (E14)

“(…) Os programas ocupacionais não resolvem o problema, mas são um tampão para que a situação não se agudize mais e que não se sentisse tanto como realmente no continente.” (E15)

“É assim, eu acho que aqui nós acabamos por estar mais bem organizados e acho que nós temos uma política de maior proximidade com as pessoas, o facto de nós termos, e acho que isto é de louvar aqui na Região, nós temos já vários técnicos em todo o lado, e quando eu digo todo o lado é em várias instituições, e a maior parte deles são assistentes sociais, não quer dizer que se não houver um ou outro técnico de uma área diferente também não faça o trabalho, mas sinceramente o assistente social vai estar mais desperto para as situações que vão ocorrendo menos boas e acho que este trabalho de proximidade com a população é uma mais-valia que nós temos aqui na nossa Região em comparação com o continente e acho que é aí que nós conseguimos, logo de imediato detetar, mesmo que as pessoas não recorram a nós, acho que nós conseguimos detetar aquilo que realmente está mal, conseguimos de imediato dar resposta às necessidades das pessoas.” (E5)

“(…) Foi uma crise que levou realmente à criação na minha área de atividade inclusivamente a novos programas de emprego de combate a essa crise e de tentar minimizar os danos da mesma (...). Neste caso e no caso da resposta à crise a autonomia da Região foi um ganho e foi uma vantagem. Isto porquê, porque a nível nacional os programas são criados por um governo central que não responde muitas vezes às necessidades locais de algumas regiões nós como região mais pequena temos a vantagem dos programas criados terem respondido de uma forma mais eficiente às necessidades mais locais de uma região com a dimensão da nossa, neste caso, na minha opinião, a insularidade em si não foi benéfica, mas a autonomia que a região tem foi um benefício e foi um ganho.” (E1)

“Em termos de emprego destaca-se os programas ocupacionais que em termos do continente não me parece que tenham a mesma relevância nem existem (...).” (E4)

“(…) O Programa RECUPERAR que é um programa ocupacional que surge única e exclusivamente num pico muito alto para colmatar a taxa de desemprego de 18% vem fazer jus a este pico, ou seja, a intenção é dar algum meio de subsistência e continuar a garantir que eles tenham competências em termos de empregabilidade ao nível do mercado de trabalho. (...) a Região também se diferenciou porque teve aqui medidas próprias ou porque procuraram medidas única e exclusivamente da Região, há um

Programa Ocupacional com este cariz onde valoriza a questão da escolaridade. Nós temos outras medidas como a Rede Valorizar onde também focamos aqui a importância das habilitações e damos equivalência escolar, tendo um público muito pouco qualificado começamos a desenvolver formação de adultos na Região. A Rede Valorizar é um projeto considerado inovador ganhou há pouco tempo um prémio da Gulbenkian investe única e exclusivamente na formação de adultos, dando equivalências escolares, com cursos com uma linguagem adaptada, com manual próprio, mais voltado para as questões do dia-a-dia, onde as pessoas adquirem a escolaridade, quarto, sexto e nono ano. Também temos o reconhecimento e validação de competências, mas aí já é para o décimo segundo (...) Todas estas medidas que vão surgindo perante problemas, o problema que foi o desemprego que foi na Região, portanto estamos a falar numa Região dispersa onde a maior população desempregada certamente concentra-se na ilha de São Miguel e Terceira pela ordem de grandeza das próprias ilhas, mas também temos que pensar que ilhas com contextos muito específicos como o Corvo, como as Flores, onde era necessário garantir a subsistência destes agregados familiares, essencialmente eram essas as medidas que gostaria de destacar (...). Portanto, nós temos que pensar os Açores em comparação com uma Região Autónoma da Madeira, onde estamos a falar de duas ilhas, nós estamos a falar de nove ilhas, com públicos muito específicos, apesar de sermos uma Região, (...), mas cada ilha tem um contexto, uma mentalidade, cultura, aspetos culturais muito próprios (...).” (E7)

“É assim, eu continuo a virar-me para o emprego e é assim, eu penso que por exemplo o continente não tem um programa chamado Fios, não é? O continente terá, com certeza, programas de autoemprego que precisavam. Nós região precisávamos de ter, não é? Mas que no caso do Fios é assim, é uma mais-valia, não é uma solução tal como os outros programas todos de emprego, são pequenos tapa-buracos, passe a expressão, que não é correta tecnicamente, temporariamente, não é?! E que não são a resposta nem para lá caminha, não é? (...).” (E9)

“(...) Perante estas mudanças, essas novas realidades, estas novas dificuldades sociais, lógico que o município também teve que ajustar respostas sociais e criou vários programas de apoio social, de emergência, outros programas de apoio à habitação porque aquele apoio que se fazia, que se dava anteriormente já não se adequa às necessidades destas novas famílias.” (E2)

“(...) mesmo em termos de programas habitacionais a região tem uma série de programas que também não existem no continente e, particularmente, se fizermos a ligação com a tal insularidade, história e cultura temos os programas que têm a ver com cataclismos, com os sismos, que foram criados especificamente para fazer face a essas situações. Portanto é uma especificidade, é uma singularidade e que tem a ver com esse panorama que é diferente em termos nacionais. (breve pausa) Temos o programa das térmitas que é de cá, no continente não existe e que, também, foi criado devido à grande quantidade de situações que têm surgido, particularmente, na zona histórica do centro de Ponta Delgada e na Terceira (...).” (E4)

“(...) Portanto, a nível da saúde a parte económica vem-se refletir porque a pessoa está doente, a indústria farmacêutica (...) estes lóbis, são complicados na área da saúde e tem que haver grande articulação entre os técnicos, principalmente entre os médicos para a escolha, para a sugestão de determinados medicamentos que em vez de ser aquele laboratório, outro que diga mais, provoque o mesmo efeito, mas que não saia tão caro ao doente. Portanto isto é uma coisa que nós trabalhamos aqui também com os médicos. Os doentes vêm pedir ajuda económica, o Serviço Social não trabalha com dinheiro, tem que articular com outras instituições, que também não estão preparadas para auxiliar na medicação, só pontualmente, e, portanto, trabalhamos este aspeto para não só os genéricos se não quiserem, mas fármacos que sejam idênticos, mas mais baratos.” (E6)

“Em 2001, estou-me a lembrar, que foi por exemplo a alteração da legislação relativamente ao consumo de substâncias, foram criadas as comissões para a dissuasão da toxicodpendência e, nessa altura, aqui na região fui convidada para fazer parte da comissão, estive durante 10 anos, até final de 2011 (breve pausa) e foi um grande passo nessa área, as pessoas deixaram de ser consideradas, quando tinham em sua posse pequenas quantidades de qualquer uma das substâncias, deixaram de ser considerados traficantes e passaram a ser considerados consumidores. (breve pausa) A grande intervenção foi em situações de inícios de consumos, situações em que já havia alguma dependência, nuns foi dissuadir os consumos, noutros foi encaminhar para tratamento situações que não chegavam às unidades de saúde de outra forma (...). Na altura a nível da Comissão para a Dissuasão da Toxicodpendência, a própria instituição cedeu alguns membros para, e na altura mesmo espaço físico, para a comissão funcionar aqui. Foi-se avaliando e

viu-se que havia alguma confusão quando as pessoas vinham cá para ser ouvidas e para ser avaliadas por essa comissão e, a partir daí, a instituição achou por bem, como os técnicos faziam parte da comissão, arranjar outro sítio, outro local para atender as pessoas. (breve pausa). Entretanto fez-se acordo com a Comissão de forma a virem cá, terem uma porta de entrada para consultas, para acompanhamento em ambulatório, ou outro tipo de acompanhamento que se justificasse.” (E11)

“(…) Por outro lado também a facilidade dos apoios sociais, em que realmente, nesta Região, a facilidade no acesso aos mesmos relativamente ao continente, apoios para cooperação familiar e também do Rendimento Social de Inserção (…).” (E15)

“ (….) relativamente à medida de política social Rendimento Social de Inserção, estamos no topo deste país, porque é verdade há muita pobreza, mas também porque esta Região tem um serviço descentralizado, de acompanhamento das famílias por freguesia, portanto, é muito mais fácil, há muitos técnicos a trabalhar no terreno, muitos técnicos que não só da área social, de várias instituições, de várias equipas, portanto, as famílias têm muito mais proximidade junto, tanto dos técnicos, como também do próprio Governo Regional, é muito fácil a pessoa dirigir-se ao Governo, é muito fácil dirigir-se a um membro do Governo, portanto, há uma facilidade de as pessoas colocarem os seus problemas e as suas dificuldades a qualquer órgão do Governo devido a esta proximidade (...). Portanto há singularidades na nossa população muito positivas, uma delas da partilha das pessoas entre si, dos fatores de vizinhança, em que as zonas pequenas, isto torna-se mais evidente, por outro lado, a política social da proximidade dos técnicos ao terreno, nós somos uma Região em que estamos no topo (...).” (E15)

“(…) há um embuste de políticas sociais, não há nenhuma alteração a nível de políticas sociais verdadeiramente significativo nos Açores desde a introdução do RSI e não é uma política regional. (breve pausa) Ideias para a especificidade da região não existem, todos os dados que são apresentados são manipulados politicamente, o desemprego não corresponde aos valores que estão a ser colocados em cima da mesa e as políticas sociais nesta altura passam todas elas por um bom momento televisivo ou a nível da comunicação social, (breve pausa) os meios de comunicação social estão absolutamente nas mãos do governo regional e isto permite não haver ninguém que questione, efetivamente, os dados que são apresentados (...). Terão que ser, neste momento, para apoiar efetivamente a população para fazer com que haja alguma

progressão a nível das características que conduzem a esta pobreza persistente, assustadora, que é uma pobreza quase, isto é difícil dizer isto, mas quase cultural, é quase como se a pobreza fosse assumida como uma fatalidade. Terão que ser instituições absolutamente que não tenham nenhum domínio do governo regional, porque as que tiverem, o governo regional vai perpetuar isto na lógica do clientelismo e de coisas parecidas, não vamos sair daqui (...). As crises da política não são as crises da região e qualquer pessoa que pense minimamente tem que continuar a tentar encontrar soluções para os problemas sociais que acontecem nos Açores. Mas, por exemplo, neste momento acho que o Estado e os sectores estatais nos Açores não vão poder fazer isso, tem que ser instituições particulares a assumir efetivamente a intervenção. Enquanto houver esta constituição política, as instituições do Estado, as instituições governamentais não vão conseguir fazer absolutamente nada, a não ser a manutenção de um cenário (...).” (E8)

“(...) Não era fácil fazermos uma importação efetiva, correta, eficaz e eficiente daqueles que seriam os modelos de desenvolvimento social e económico também, mas sobretudo sociais oriundos do território continental ou de outras regiões insulares como é o caso da Madeira. Essa eu acho que será das melhores particularidades daquela que é a nossa realidade autonómica, ou seja, a possibilidade efetiva de podermos projetar aquelas que são respostas sociais que queremos ou que entendemos ser adequadas, corretas para os problemas sociais que a Região vivencia, pronto. O que é que no fundo será mais particular nesta região?! Qualquer estratégia social tem uma maior dificuldade de ser disseminada nesta região pelo facto de ser arquipelágica, eu acho que isto é um desafio imenso, desde logo (...) diria que aquilo que nos é particular, por um lado, uma forte capacidade para estarmos próximos, diagnosticarmos, encontrarmos e referenciarmos os problemas e rapidamente juntos, porque eu acho que isto é um enfoque muito único desta Região é a capacidade que temos para trabalhar em parceria, para num enfoque juntos podermos desenhar estratégias de intervenção sobre o problema detetado, e portanto lançarmos estratégias de política social a macro nível, o grande problema que se põe é que em determinadas área é fácil, necessário e obrigatório que elas rapidamente cheguem a toda a população e aí chegam, mas aquilo que de facto implica uma maior especialização, um maior seguimento, um maior grau de acompanhamento e monitorização, não deve ser e não é passível de ser implementado de uma forma

imediate em toda a Região. Portanto nós temos, normalmente, uma décalage temporal entre aquilo que é o início de execução de uma estratégia social numa determinada parte da Região até que o todo da Região esteja efetivamente agarrado à possibilidade de usufruir desta mesma estratégia (...). Ou seja, temos duas coisas muito positivas que é a capacidade de estando mais próximos termos esta capacidade para identificarmos com mais rigor e também sermos pressionados positivamente para encontrarmos uma solução para os problemas, atenção, que isto também é positivo para a realidade em que estamos. E, portanto, a este nível temos a capacidade de projetarmos e desenharmos, face à capacidade de diagnóstico que temos, com mais facilidade estratégias de política social, no entanto, a verdade é que, e também é uma mais-valia positiva o facto de estarmos em rede e a funcionar com muita eficácia para construir soluções integradas. A grande dificuldade, no fundo, é aquele trabalho de disseminar em termos práticos, grande parte destas estratégias por toda a Região quando damos passos muito, muito descontínuos “(...). Penso que se avizinha algum impacto naquilo que possa ser um maior desligamento da região em relação, por exemplo aos Estados Unidos da América com aquilo que é uma diminuição de recursos e da atividade à volta da base das Lajes, eu acho que isto também trará impacto naquela que é a dinâmica económica e social, no fundo na própria região, nomeadamente sobre a ilha Terceira, estamos a falar da Região e portanto compreendemos esta leitura, a própria ilha Terceira e nesse âmbito isto deverá, ou deveria, ou terá suscitado efetivamente um reinvestimento global daquelas que são as políticas sociais (...). Bom, vamos ver uma coisa, eu acho se há uma mais-valia de vivenciarmos um processo autonómico nos Açores é a capacidade que nós temos de desenharmos, por exemplo, políticas sociais específicas para aquelas que são as nossas comunidades (...). Nós temos que ter noção e a capacidade de perceber que devemos lançar algumas estratégias que são generalistas e que podem atingir de imediato toda a população, nomeadamente quando se trata, por exemplo de se facilitar o acesso a recursos económicos, por exemplo, ou recursos sanitários na área da saúde, ou educativos mais generalizados, mas depois aquelas que podem ser respostas de maior especialização, de maior exigência em determinado tipo de domínios, por exemplo, como são domínios específicos ligados à infância, à mulher, à juventude, têm que ser efetivamente preparados, testados de alguma forma em comunidades para, então, assim poderem ser trasladados, ou transferidos para a

grande Região. E isto porquê?, porque não é fácil seguir a execução de processos de implementação de políticas sociais ou de ações sociais, ou de atividades, ou de estratégias, englobadas numa política social de macro nível, porque de facto, não é possível uma equipa, uma estrutura, uma estratégia, uma entidade que faça esta gestão da entrada de uma determinada atividade em comunidade segui-la ao mesmo tempo em novos espaços insulares diferenciados (...). Na área da violência conjugal, as questões ligadas ao combate da violência conjugal, demoraram algum tempo, sendo que hoje estão muito solidificadas por toda a Região. Na área ligada àquilo que tem a ver com as questões que estão ligadas a processos, por exemplo, de combate ao insucesso escolar começaram em determinado tipo de áreas geográficas da Região e depois, sim, cresceram para outras realidades da própria Região, portanto e isto, eu acho que é um desafio imenso (...).” (E16)

É evidente em alguns testemunhos as particularidades das políticas sociais na Região Autónoma dos Açores. Tanto na criação de novas políticas como na adaptação das respostas já existentes. A autonomia política e administrativa da Região facilita a criação e adaptação de respostas sociais territorializadas e adequadas às especificidades do arquipélago. Outro facto interessante são as características culturais e geográficas diferentes de ilha para ilha, pois o que pode ser uma vantagem numa ilha pode também tornar-se numa desvantagem noutra. A questão da proximidade e o acesso facilitado ao poder político é uma característica muito própria nesta região, tornando mais fácil chegar ao mesmo as necessidades e preocupações das pessoas. Outra questão prende-se com a distância geográfica entre as ilhas que dificulta muitas vezes a chegada de respostas sociais em simultâneo a todo o território regional.

Apesar de o período auge da crise também ter-se refletido no turismo, nomeadamente restauração e hotelaria, alguns assistentes sociais entrevistados apostam nesta área como uma oportunidade para a mudança de paradigma nas saídas económicas num cenário pós-crise:

“(...) 2000, 2003 começa-se a apostar muito na formação porque começa-se também a surgir mais respostas na área da hotelaria, surgem mais hotéis, claro começam a surgir mais turistas não como aquilo que está a acontecer atualmente, um fenómeno diferente, (...). Verificava-se que havia muito poucas pessoas formadas e habilitadas para trabalhar nestas áreas daí que apostamos, inclusive o município também (...), escolas profissionais e até mesmo escolas do ensino normal que também começaram a introduzir estas áreas para os alunos a partir do nono ano como áreas vocacionais de formação. Começou-se a apostar aqui muito na formação da área da hotelaria e

restauração, pronto, isso levou a que muitas mulheres integrassem no mercado de trabalho. Isto é um fenómeno anterior, isto acontece anteriormente ao início da crise (...). Com a crise as mulheres acabam, muitas por regressarem a casa, mas regressam a casa já com formação e experiência, com outra capacidade de procurar soluções perante um período de crise, ou seja, elas atualmente, agora, que já estamos num outro contexto em que estamos talvez a tentar ultrapassar, já aos poucos a crise, em que a Região, neste momento, até está a passar por uma situação muito boa em termos de turismo e estamos muito bem classificados quer a nível nacional e internacional em termos de número de turistas que nós estamos a receber. O turismo, agora, também está a colocar muita gente a trabalhar e estamos a falar que estas mulheres e estas pessoas que tiveram formação, neste momento, têm muito mais condições para retomarem e integrarem novamente o mercado de trabalho (...).” (E2)

“ (...) Imaginemos investir na área do turismo é um desafio para a nossa Região e o investimento em políticas sociais a este nível porque há ainda muito a ideia que nós vivemos um contexto que a mulher tem um papel muito de casa, trabalhar num restaurante, ou o trabalhar num café, trabalhar à noite, não é bem visto e há que estimular as próprias medidas e o trabalho de um assistentes social dentro de um serviço de emprego também é trabalhar essa mentalidade e valorizar estas competências que elas podem ter e o papel delas na própria família que acaba por ser aqui um trabalho indiretamente que vamos fazendo, mas que implica ter repercussões no próprio dia-a-dia porque as mulheres vêm sempre inscrever-se à Agência de Emprego, mas dizem logo, muitas vezes, não posso trabalhar á noite, não posso trabalhar em cafés e restaurantes porque o meu marido não quer e nós temos que fazer aqui um trabalho de desmistificação destes mitos (...). Às vezes se calhar era importante, e isto aqui se calhar é uma falha, era trabalhar com a família em articulação, nomeadamente com a Segurança Social que tem outros contextos, porque no Emprego nos trabalhamos mais o indivíduo do que o contexto, não é?!, de forma sistémica, porque estamos a falar de um indivíduo que tem uma família, que tem um contexto social, familiar e pessoal, nós vemos muito mais a vertente pessoal e profissional. Portanto estou a falar aqui da parte mais, vamos assim dizer, científica da nossa profissão, mas pensando numa Região com essas especificidades todos nós temos que ter as nossas políticas, têm de ser muito sui generis, adequadas a cada situação. E é daí, se calhar, que nós temos que ter alguma proliferação em termos de

programas e medidas. (...). As famílias têm aqui um papel fundamental, porque a valorização de toda uma Região, de acreditar que todos nós contribuímos para o enriquecimento, não é o Governo Regional que vai estar a injetar medidas ou meios financeiros para fazer com que a região cresça são as pessoas que todos os dias recebem os turistas, os atendem é que fazem com que as pessoas queiram voltar e queiram investir na nossa Região, não é só ter coisas bonitas, edifícios ou monumentos ou mesmo que tenhamos a melhor beleza natural, mas também temos que fazer com que as pessoas queiram voltar, ou seja, nós somos a imagem de uma Região que tem de ser afável e disponível. Portanto temos que ser todos os dias anfitriões de milhares de pessoas e isto vai ter aqui um papel futuro e muito importante em gerações futuras. E só quando nós acreditarmos que também somos bons, porque nós às vezes (breve pausa) porque vamos lá fora e dizemos à o turismo é bom é na Madeira, no Algarve, nós conseguimos, se calhar fazer melhor, não acreditamos, porque achamos sempre que lá fora é que é melhor, o português infelizmente tem essa relação, sempre tudo o que vem de fora é melhor do que é cá dentro e nós somos muito bons e temos que acreditar nisso, mas isso também começa de base, começa de casa, do berço, vamos assim dizer.” (E7)

“(...). Portanto, eu acho que a região deveria de alguma forma, (breve pausa) estamos a investir um bocadinho no turismo, o que é excecional, é muito bom, não é?!” (E9)

O turismo, sobretudo depois da liberalização do espaço aéreo nas ligações dos Açores com o exterior em meados de 2015, registou um aumento exponencial. É encarado não só pelo poder político como pelos empresários como um dos principais fatores de desenvolvimento da economia, substituindo assim a agricultura que assumiu esse papel durante várias décadas. No entanto há necessidade de apostar na formação e na própria mudança de mentalidade das pessoas para lidarem com o fenómeno do turismo. O Serviço Social terá um papel fundamental na medida em que se preocupa com a sustentabilidade económica com o fim último de prestar qualidade de vida às pessoas, na vertente ambiental, de infraestruturas de apoio às famílias, na formação e mudança de mentalidades.

5. Prática profissional dos assistentes sociais perante os desafios sociais, políticos e económicos, na perspetiva dos assistentes sociais, na Região Autónoma dos Açores, início do século XXI

A dimensão política/ organizacional e cultural da prática profissional dos assistentes sociais perante desafios em curso para o Serviço Social, neste século XXI, ao nível social, político e económico necessitam de uma reflexão atenta e responsável.

Ao nível social

Quando falamos ao nível social, falamos de novos riscos sociais, mas também dos antigos com novas roupagens que são preocupação dos assistentes sociais, nomeadamente novos contextos sociais, mudanças na sociedade, o fenómeno dos deportados, o isolamento dos idosos, falta de respostas institucionais de acolhimento a pessoas dependentes, necessidade de quebrar com o ciclo de pobreza, emigração, abandono escolar, absentismo, violência doméstica, dependências, desemprego na agricultura, lavoura, necessidade de apostar na educação, formação e instrução das crianças, jovens e adultos:

“O serviço social tem que estar sempre desperto para as mudanças, para os novos contextos sociais e temos que ter a capacidade sempre de ir procurando respostas adequadas às mudanças que a sociedade também nos vai apresentando (...) Temos também o fenómeno dos deportados que também têm trazido algumas necessidades de novas políticas, de novos apoios (...).” (E2)

“Como desafios o desemprego que está a aumentar, a crise económica, a emigração, o abandono escolar e o absentismo, a violência doméstica, as dependências, quando falo em dependências é droga e álcool, nós falamos muito em droga, mas o álcool é que, principalmente aqui, (...), é uma questão cultural e beber é normal (...). (E13).

As dinâmicas sociais sofreram alterações a vários níveis, nomeadamente o facto de todos os elementos do agregado familiar terem a aspiração e a oportunidade de estarem empregados ou emigrarem para melhorar as suas condições de vida deixando de ter disponibilidade para cuidar dos seus elementos dependentes. Outro aspeto a realçar é o estatuto de cuidador informal ainda não estar reconhecido pelo governo como profissão que deverá ser devidamente remunerada:

“É assim, um grande desafio que neste momento, não só neste momento porque já se está a ver há algum tempo, (...) é a questão do isolamento social dos idosos e isto é

um desafio tão grande que tem colocado os assistentes sociais a repensar, principalmente na área do idoso o que é que nós devemos fazer, porque este isolamento social muitas vezes não é só pelo facto de não haver retaguarda familiar, muitas vezes há esta retaguarda familiar, algum apoio da família, mas no entanto o idoso, por viver só sente esse isolamento (...). Um outro desafio tem a ver com a área da deficiência, que no meu entender está muito, muito desprotegida a nível de acolhimento (...), o facto de nós termos pais já muito idosos, o facto de nós termos também pessoas com deficiência já com uma idade avançada e chega-se a um ponto que já os pais ou, geralmente, os irmãos que muitos deles estão ao cuidado de irmãos que devido a questões profissionais estão a ver que mais dia, menos dia vão estar numa incapacidade de cuidar deles e não há estruturas de apoio suficientes para as situações que nos aparecem, por isso dentro daquilo, e falo sempre neste concelho, são dois desafios, e falo aqui pelos técnicos da instituição, e não só, isto acaba por apanhar e envolver os técnicos de outras instituições porque as pessoas acabam por ser acompanhadas por técnicos de outras instituições, que nós ficamos com a situação e agora não temos resposta. Acho que a área da deficiência acho um bocado desprotegida, nesse sentido.” (E5)

“ (...) Um dos grandes problemas e das grandes dificuldades que nós temos neste momento é a capacidade de resposta ao nível das estruturas residenciais, a nível de apoio domiciliário, a Ação Social tem vindo a colmatar estas necessidades com os protocolos que tem com as IPSS, mas a nível das estruturas residenciais, ao nível de São Miguel há uma falha extremamente grave porque nem todas as situações de doentes dependentes, independentemente de serem idosos, podem regressar ao domicílio e não têm enquadramento na Rede Regional de Cuidados Continuados porque esta rede, o diploma especifica muito criteriosamente quem é que pode recorrer a este recurso e simplesmente um idoso, ou um adulto, ou mesmo crianças em situação de dependência cujos familiares não têm capacidade de resposta ao nível de o acolherem na sua habitação há uma falha extremamente grande que faz com que os doentes permaneçam no hospital muito mais tempo daquilo que seria esperado e desejado sem que se deslumbre qualquer alternativa de acolhimento.” (E10)

A dependência intergeracional das pessoas em relação aos serviços, nomeadamente benefícios pecuniários é uma preocupação dos assistentes sociais de todas as áreas de

intervenção por ser uma questão que requer tempo e recursos para uma mudança de mentalidades:

“(...) dotar as pessoas de instrumentos para eles poderem melhorar a sua própria qualidade de vida e não recorrendo, sempre perante todas as dificuldades, recorrendo aos serviços. Isso para mim é um grande constrangimento, uma vez que estou a trabalhar com um público jovem, dos 3 até aos 18 anos, que já vêm com uma mentalidade dos próprios pais que poderão vir a beneficiar dessas mesmas políticas sociais sem se esforçarem muito. É um longo caminho, mas uma das minhas funções é essa, para além de melhorar ou tentar colaborar para a melhoraria as suas qualificações académicas e também deixar claro a esses jovens que tudo se consegue é com o trabalho e que eles terão que melhorar as suas qualificações e que não podem estar à espera dos benefícios e das respetivas políticas sociais para melhorarem a sua vida.” (E12)

“Já não será a agricultura, a lavoura, como já foi há muito tempo (...), e agora não, nós temos que dar esta volta. O assistente social deveria se distinguir, e deveria ter aqui um papel, o tal papel de mediador, (...), principalmente ao nível de áreas fundamentais de uma sociedade que se está sempre (breve pausa) a educação, aí, não é?, e da formação de futuras gerações, trabalhando não só com as famílias, não quer dizer que têm de estar apenas centrados nas escolas, mas também com as futuras gerações (...)” (E7)

Os testemunhos apontam inclusive para desafios que o Serviço Social terá de agarrar, como seja a aposta ao nível da instrução, formação, de trabalhar a dignidade, a cidadania e o *empowerment*, dotando, desta forma as pessoas de ferramentas para mudarem e serem os promotores da sua qualidade de vida:

“ (...) Desafios sociais, continuar a instruir as pessoas, fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para que as pessoas continuem a ter mais capacidade de avaliar o que estorva, (...) que tenham maior nível de instrução, que tenham vontade que os seus filhos tenham esse nível de instrução, que continuem à procura, porque a partir do momento em que se nós efetivamente, por uma obra do acaso, conseguíssemos quebrar o ciclo de pobreza, a nível dos recursos económicos e dos recursos de cada pessoa para reagir e para se pronunciar acerca daquilo que está, ou seja, se nós conseguíssemos criar uma autonomia da pessoa em termos de representação daquilo que efetivamente, da forma como ela se sente e como vê o mundo à sua volta, nós não

teríamos este regime político, este regime político é absolutamente inviável. Não se manterá num quadro em que as pessoas tenham capacidade de pensar pela sua cabeça e consigam, efetivamente, dizer o que se passa connosco. É isto, nós percebemos o que se passa connosco. Quando as pessoas tomarem consciência daquilo que, efetivamente, são e daquilo a que têm direito, este regime pura e simplesmente cai, e isto é um regime, não é? É um regime que vai perpetuar este partido político, o tempo que este regime político quiser, com o mal que isto faz às pessoas. (breve pausa) Não será para sempre mas vai demorar muito tempo. As pessoas acabam por ter consciência que alguma coisa não está bem (breve pausa) e isso vai acabar por acontecer.” (E8)

“O Serviço Social deve-se posicionar ao lado do empoderamento, das novas questões da cidadania, da dignidade da pessoa humana. Eu acho que o Serviço Social tem um campo imenso de trabalho na dignidade da cidadania, e isto da cidadania tem muito que se lhe diga, portanto as nossa populações que nós trabalhamos há muitos anos ao nível de garantir a subsistência, nós temos trabalhado muito ao nível de garantir a subsistência, ao nível da emergência social, quase que somos cataventos atrás das situações, muito processo burocrático (...) portanto, este papel do assistente social, ele tem que ter uma bagagem humana muito grande uma delas, a capacidade de ouvir, de se colocar perante as inovações que se vão fazendo, e neste momento, a vários níveis, a nível do que as ciências têm trazido ao nível dos valores, ao nível de novas competências, gratidão, perdão, de tudo o que a ciência vai avançando no melhor que tem feito, no melhor para os seres humanos eu acho que o assistente social tem que ir bebendo e tem que ser muito atento, não é?! Mas eu reforço a família, nós como assistentes sociais temos a família e a família, neste momento, a família no seu todo está numa grave crise, e eu já dizia aos colegas que cada vez mais as pessoas estão insatisfeitas, e mais revoltadas que eu não me admiro das pessoas virem, de virem ao serviço e estão revoltadas, desanimadas, contra o sistema social e o que é que nós fazemos perante isto?, estamos numa sociedade que não tem esperança e que não há trabalho para todos, e nós aí como é que trabalhamos?, como é que podemos ser um bocadinho a diferença de trabalhar? Porque nós não temos resolução. Como é que nós vamos capacitar as pessoas para que as pessoas encontrem elas próprias que têm que dar a volta e que é no micro que vão encontrar algumas soluções e não no macro,

não é? Como é que uma pessoa (breve pausa) realmente dotar as pessoas de competência para elas encontrarem as suas respostas.” (E15).

Mas os testemunhos dos assistentes sociais pela sua prática profissional sentem grandes dificuldades em superar dificuldades relacionadas com a questão de mudança de mentalidades e falta de recursos humanos e materiais para a introdução de mudanças na vida das pessoas:

“(…) temos aqui grandes dificuldades em mudar aqui algumas mentalidades, isso é difícil, embora a adoção de competências ou dotarmos os nossos clientes de competências para o seu empowerment, para a melhoria da sua autoestima, da sua autoconfiança é difícil apesar de nós termos tido e termos aplicado, de forma exemplar, as políticas sociais. Acho que faltou, nessa parte, ouvir os técnicos como disse, mas também dotar mais eficazmente os nossos utentes de competências (…).” (E12)

De acordo com Lee (2001), o assistente social dispõe de “dois níveis de competências: as competências internas que compreendem a perceção e a cognição e as competências interacionais, as competências para lidar diretamente com os clientes” (Lee, 2001: 59). E desta forma, como é defendido por Breton (1994) o *empowerment* tem implícita uma parte objetiva e uma parte subjetiva, sendo esta última referente à perceção que temos de nós mesmos, ou seja, a autoestima. A autoestima positiva, a autoconfiança, a autoeficácia e a satisfação individual são elementos fulcrais no processo de *empowerment* e no sentimento de controlo das suas vidas (Frans, 1993; Lee, 2001; Voorhis et al., 2006; Adams, 2008).

Ao nível político

São preocupação dos assistentes sociais algumas políticas sociais não terem provocado os efeitos desejados, ou até mesmo a falta de políticas sociais adequadas às necessidades das pessoas, a falta de compreensão por parte das entidades governamentais acerca da dificuldade do trabalho dos assistentes sociais, o facto dos assistentes sociais muitas vezes não serem ouvidos quando estes estão no terreno e conhecem a realidade, a pressão política e a falta de concertação social.

“(…) Porque, realmente, a realidade tem mudado e nós devemos, nem que seja com essas novas situações que têm surgido e uma das coisas, eu que trabalho também com inquilinos da região, é uma coisa evidente que muitas das políticas sociais não têm alterado algumas coisas que é: verifica-se que aquelas pessoas que foram realojados

há alguns anos, os filhos, os netos continuam a reproduzir os mesmos problemas e continuam dependentes dos apoios sociais, portanto alguma coisa, se calhar, ou não está a funcionar como deveria ser ou as realidades mudaram, não é? E as pessoas que poderiam ter dado o salto não deram!” (E4)

“ (...) E tem-se repensado muito na questão da intervenção nessa área se é a criação de Centros de Noite, se é a criação de Centros de Dia, se é realmente tirar o idoso do seu domicílio lavá-lo para um lar e permanecer no Lar e eu acho que isto é um desafio que ainda não está bem trabalhado, e ter-se encontrado realmente as melhores respostas verifica-se, ainda num estudo que nós fizemos há pouco tempo cá no concelho, verificou-se que quando as pessoas são confrontadas com a existência de um Centro de Dia, o que referem muitas vezes é mas eu não quero sair da minha casa e quando se coloca a existência de um Centro de Noite aí era melhor porque poderia estar durante o dia na minha casa e à noite estaria acompanhado porque é o receio sempre da noite.” (E5)

Em algumas situações, áreas e instituições onde trabalha o assistente social poderá sentir a falta de proximidade com as entidades responsáveis pelas respostas sociais sendo este um fator exógeno de entrave a uma intervenção social eficaz e eficiente. É importante o assistente social ter um papel ativo na sua prática profissional de possibilidade de relacionamento com as chefias, de trabalho em parceria. Isto traduz a necessidade crescente do assistente social ser dotado de uma dimensão política contribuindo de forma assertiva sobre as políticas sociais e contribuir com sugestões.

“(...) mas eu acho que continuamos a ser muito pouco ouvidos, não é?! E também temos, é assim, com todo o respeito às entidades governamentais, se entenderes, eu penso que por vezes elas também não percebem as nossas dificuldades, o nosso trabalho e somos acusados do que efetivamente, não é?! Portanto, quer dizer, eu acho que temos que, teremos que ser nós próprios, profissionais, também a lutar um bocadinho por isso, não é? Às vezes ficamos acomodados, possivelmente ficamos um bocadinho acomodados (...).” (E9)

“Eu acho que nós temos um papel muito importante na defesa dos direitos e na identificação de necessidades de determinadas populações mais fragilizadas e que o nosso contributo, pela experiência do dia-a-dia nos leva a identificar situações que possam, ou que necessitem de uma intervenção e de uma reflexão ao nível político e portanto eu acho que nós na nossa Região por termos uma proximidade, e considero

que nós temos uma proximidade muito grande com um poder político há frequentemente ou pontualmente reuniões, troca de informação, pedidos de relatórios, abordagens mesmo mais formais ou informais com os Diretores Regionais, com os Conselhos de Administração, com os Secretários em que há possibilidade de transmitir as nossas preocupações e de certa forma estas serem ouvidas e de, no fim de contas, transcritas para determinadas políticas sociais por forma a darem resposta às necessidades e neste ponto temos recentemente noção de que a Ação Social pela divulgação que tem feito através da Direção Regional da Solidariedade Social um incremento bastante grande ao nível do Serviço de Apoio Domiciliário, e portanto este recurso que foi disponibilizado e que está em sistemática avaliação e reflexão é extremamente importante e também a troca de informação que tem havido entre a Ação Social e a Saúde no sentido de encontrarmos soluções ao nível dos recursos da comunidade que possam dar resposta aos problemas da área da saúde (...). ” (E10)

Ao nível económico

Colocam-se vários desafios para o Serviço Social, neste século XXI, em especial na Região Autónoma dos Açores, ao nível económico nomeadamente a importância de preparar as pessoas para a mudança de paradigma que passará por novas formas de rendimentos.

“(…). Lógico que aqui, (...) atualmente estamos a entrar num período em que o crescimento do turismo está a impulsionar um pouco a economia, está-se a criar novos postos de trabalho. Não sei até que ponto isto vai ser um processo muito sustentável no futuro, temos que estar atentos, porque pode acontecer a qualquer momento que as coisas comecem a correr menos bem e então vamos encontrar muita gente que está numa situação muito precária em termos de trabalho porque isto é um trabalho quase que digamos sazonal e não sei, portanto, muito instável e que isto trará grande instabilidade para muitas famílias. Temos também algumas dificuldades, a nível, e fala-se na própria agricultura que, estamos a falar aqui mais na criação de animais, mas, portanto, aqui também, nos subsídios, nos apoios, portanto, também se tem notado alguma dificuldade neste grupo da população alguma instabilidade e alguma diminuição de recursos por parte das famílias, também pode ser outro grupo da população que pode vir a precisar de algum apoio (...). ” (E2)

“Em termos sociais e políticos eu penso que na Região Autónoma dos Açores o assistente social tem um papel preponderante, para já, nós estamos a viver uma

mudança de paradigma na Região nós estamos a passar de uma Região que até agora não era conhecida para uma Região que está na moda, vamos assim dizer. A vertente turística que sempre tivemos, neste momento é exponencialmente maior, nós estamos a ser visitados por imensas pessoas e nós não estamos preparados, ainda, infelizmente, para o que aí vem, nem a nível de qualificações, mas principalmente a nível de mentalidades. Nós não percebemos, não acreditamos no potencial que a própria Região tem, infelizmente. Eu acho que a grande importância que o assistente social pode ter, e aí seria a um nível muito básico, desde as escolas, começando pela infância, porque os próprios jovens e as crianças têm que começar a perceberem a importância que a Região tem, mas que um turismo que vai ser altamente sustentável, o nosso turismo, não é só pelo clima, mas sim pela beleza natural e nos temos que começar a educa-las para preservar aquilo que será no futuro a nossa riqueza que é continuar a preservar as questões do ambiente, da reciclagem tudo isto tem de ser muito (pausa breve) mas sempre nessa vertente, não quer dizer de lucro, mas que percebam que é este que será o rendimento da Região (...) ” (E7).

“(...) podemos ter gerações e gerações no futuro de gente que não foi capaz, nomeadamente de entrar no mercado de trabalho, portanto aqui, no fundo, há aqui um grande desafio que é um novo modelo económico para a Região que tem de ser encontrado e isto vai implicar, provavelmente, porque ele vai ser muito mais exigente, vai implicar provavelmente uma maior capacidade de nós termos que trabalhar com a população para efetivamente a preparar para uma nova realidade. E isto vai implicar novas estratégias, mas que vão obrigar tempo. Portanto, a primeira coisa que eu diria é que precisávamos um bocadinho de sermos uns grelos falantes, numa lógica de dizer calma porque isto agora é mais duro de obter resultados, portanto neste nível nós precisamos de mais tempo de qualidade na aposta, de maior capacidade de reflexão e sermos muito sistémicos, não olhar apenas para o indivíduo, mas tudo aquilo que o rodeia, no sentido de, eventualmente, se conseguir obter mais resultados. Portanto eu acho que esta primeira capacidade para sermos sensíveis e sensibilizarmos para a necessidade de não sermos rápidos nas soluções que encontramos para que elas se tornem duradouras, porque elas obrigam, neste momento, e implicam tempo, têm que ter qualidade, mas a qualidade aqui vai claramente ligar-se ao tempo que vai demorar a construir alternativas. É essencial, é uma postura que eu acho essencial ao nosso estar enquanto assistentes sociais, ponto um. Ponto dois, nós temos que ter

noção que o económico, nós não temos uma população demasiado preparada para se revocar para outro tipo de paradigma económico, portanto as pessoas que temos têm grandes handicaps ao nível da sua formação e da sua organização pessoal, portanto, e a este nível, nós além de pedirmos tempo, temos que naturalmente que perceber o que vamos fazer com o tempo e portanto temos que ter capacidade para dizer que a decisão das soluções contra as crises ou do futuro da Região, ao passar efetivamente, por uma lógica de um novo modelo económico tem por detrás de si ou deverá ter por detrás de si um investimento social muito forte que deve efetivamente de ser liderado por nós. Quando pedimos tempo não devemos pedir tempo apenas pelo tempo, devemos pedir tempo porque vamos ter capacidade para conceber o recheio desse tempo, ou seja, para as ações que temos para desenvolver, para no fundo chegar a um modelo económico diferenciado. Quando nós, por exemplo, podemos ter mais analfabetos no concelho da Ribeira Grande desempregados do que temos em toda a ilha Terceira, o problema não é apenas no novo modelo económico, o problema é no novo modelo económico, é encontrarmos enquadramento profissional para esta gente, maior capacidade produtiva na Região em determinadas áreas que serão novas, mas também e sobretudo trabalhar com esta gente uma capacidade de chegar lá, porque se não, não é possível e não basta termos uma ideia de novo quadro económico é necessário efetivamente trabalhar com esta população, ou então rendemos à evidencia de que vamos ter uma parte da população, que será significativa, de que será apenas subsidiável e que irá viver subsidiada durante grande parte do tempo eles e gerações seguintes, porque a verdade é que nós não temos capacidade para alterarmos o rumo de uma determinada geração, não tenhamos grandes esperanças no que possa vir atrás oriunda dessa mesma geração. Mas eu diria que as fotografias são, o grande desafio é sobretudo, o novo desafio do novo modelo económico, de encontrarmos todos um novo modelo económico, o nosso desafio pessoal é ter capacidade para intervir, para comer uma parte do bolo e dizer atenção, ou entrar na cozinha e dizer atenção, o que vão cozinhar precisa, efetivamente, de nós e para isso exigimos tempo, mas exigimos também qualidade naquelas que serão as ações a desenvolver com esta população.” (E16)

Posição dos assistentes sociais perante os desafios futuros

Perante os desafios sociais, políticos e económicos em curso, o Serviço Social deverá apostar na formação das pessoas para esses novos desafios. Para este efeito os assistentes sociais deverão ser sensíveis e sensibilizar para a necessidade de tempo e capacidade de reflexão e sermos sistémicos para termos qualidade. Porque hoje, na Região, as coisas são rápidas e curtas em termos cronológicos, necessitamos de tempo para planear ações estruturadas, estáveis e com perspetivas futuras duradouras e adaptáveis às mudanças permanentes.

Os assistentes sociais entrevistados defendem igualmente que é necessário trabalhar competências para as pessoas inserirem-se no mundo complexo e mais exigente do pós- crise, adequar soluções para cada momento que vai surgindo.

“(...) nós assistentes sociais temos que ter a capacidade, e a mesma capacidade de inovação, criatividade e dizer assim não, eu tenho esta ferramenta, mas eu vou-lhe dar a volta no sentido de não criar aquele sentido de assistencialismo que nós muito falávamos e que infelizmente de vez em quando acontece. Acho que nós temos excelentes ferramentas ao nosso dispor, mas muitas vezes não as utilizamos corretamente. Por isso acho que a responsabilidade, a inovação, a criatividade, ver para além da política que nós temos à nossa frente eu acho que é uma postura que qualquer assistente social, seja a área que trabalhar deve ter no seu dia-a-dia.” (E5)

“Nós temos que ser pró-ativos, temos que ter muita iniciativa, capacidade de planeamento e criatividade (...).” (E6)

O facto do autoconhecimento dos assistentes sociais ser muitas vezes negligenciado na literatura de *empowerment*, e mesmo na referente ao Serviço Social, conduz invariavelmente a uma desvalorização do desenvolvimento pessoal e profissional do assistente social (Adams, 2008), dando a falsa ideia de que qualquer pessoa/ profissional tem capacidades para pôr em prática um processo de *empowerment* com sucesso. Howe (2008) defende mesmo que usar o *self*, valorizando também a sua inteligência emocional, é essencial para o sucesso do assistente social e da sua prática profissional. Stanton (1990) reforça esta ideia, chamando a atenção para o facto do *empowerment* nos assistentes sociais ser um “pré-requisito” para que estes possam *empowered* outras pessoas (Stanton, 1990, citado por Adams, 2008, aspas do autor). Os assistentes sociais que se sentem *empowered* têm mais capacidades de influenciar e motivar os sujeitos da prática do Serviço Social para aderirem ao processo de mudança. Este autor defende, ainda, a necessidade de os assistentes sociais modificarem a sua postura nas

organizações onde trabalham e desenvolverem uma forma democrática de trabalhar os objetivos do *self-empowerment* e do *empowerment* dos sujeitos da prática do Serviço Social.

De acordo com Lee (2001), o assistente social dispõe de “dois níveis de competências: as competências internas que compreendem a percepção e a cognição e as competências interacionais, as competências para lidar diretamente com os clientes” (Lee, 2001: 59). E desta forma, como é defendido por Breton (1994) o *empowerment* tem implícita uma parte objetiva e uma parte subjetiva, sendo esta última referente à percepção que temos de nós mesmos, ou seja, a autoestima. A autoestima positiva, a autoconfiança, a autoeficácia e a satisfação individual são elementos fulcrais no processo de *empowerment* e no sentimento de controlo das suas vidas (Frans, 1993; Lee, 2001; Voorhis et al., 2006; Adams, 2008).

“(...) O Serviço Social depara-se com enormes desafios tendo em conta que é uma profissão de intervenção promove o desenvolvimento, a mudança social, a coesão social, o empowerment, a promoção do indivíduo para que este esteja orientado para constante transformação, adaptando-se às diferentes necessidades.” (E13)

“Nós, (...), estamos a entrar numa fase onde tentamos diminuir o número de programas, uma vez que estamos a sair desta crise, isto trás desafios à prática profissional propriamente dita e à própria política social que foi implementada nos últimos anos. Porque de facto (...) os programas criados responderam a necessidades do momento, mas também criaram alguma habituação nas pessoas e algum desincentivo pela procura ativa de emprego e por outras iniciativas que nós consideramos benéficas para a autonomização da pessoa. O assistente social terá que ter realmente, não só especificamente na área do emprego, mas em outras áreas parceiras, como a Segurança Social, nomeadamente, temos que trabalhar agora competências para ingressar no mercado de trabalho que pós-crise se está a verificar mais exigente do que era inicialmente. Há um trabalho de sensibilização que tem de ser feito para a formação, para a qualificação para que as pessoas consigam ingressar ou reingressar no mercado de trabalho em melhores condições porque os sectores tradicionalmente mais fortes, como a construção civil, por exemplo, não recuperaram tão fortemente como se verifica, por exemplo, no setor do turismo, da hotelaria e da restauração e aí é que exigiram uma qualificação maior e uma prática profissional mais específica e com conhecimentos mais sólidos.” (E1)

Num mundo globalizado os assistentes sociais têm de justificar e demonstrar a sua importância e ao mesmo tempo prestar qualidade de vida às pessoas:

“ (...), eu acho que as coisas vão mudando, a sociedade vai mudando, e nós temos que estar atentos a eles e temos que estar atentos às novas realidades e temos que ser capazes de encontrar as soluções mais adequadas para cada momento que vai surgindo, portanto, acho que é este o nosso papel, é essa a nossa preocupação, a que nós devemos, e nós município devemos estar atentos principalmente às realidades globais, mas principalmente, em particular às nossas realidades locais, porque o município tem características diferentes em termos rurais, características diferentes em termos urbanos e, portanto, é essas características e essas problemáticas que nós encontramos no mundo rural são diferentes das que encontramos aqui na cidade, mais urbano (...). Temos também o fenómeno dos deportados que também têm trazido algumas necessidades de novas políticas, de novos apoios. O município também não tem negligenciado estas situações também temos apoios nesta área, procuramos dar, claro que existem outros serviços que estão a responder às necessidades, nós também estamos a dar um contributo e também estamos a procurar a apoiar as pessoas, portanto, inclusive a tendência terá, talvez pelas medidas do governo americano, neste momento, do Trump, é que o objetivo dele será mandar para fora muito mais pessoas e, portanto, nos temos que estar atentos, porque provavelmente poderão aumentar o número de deportados aqui nos Açores, e então, se calhar temos de estar aqui mais atentos, mais preparados, aumentarmos aqui a nossa capacidade de resposta e de forma articulada. Eu acho que era muito importante, e falo isso aqui, porque acho que é importante que era que as respostas fossem articuladas, porque eu acho que nós (...) estamos aqui no meio do Oceano, somos tão pequeninos, somos tantos profissionais, somos muitos profissionais a trabalharem em muitos serviços que eu penso que nós poderíamos melhorar, rentabilizar e trabalhar muito melhor se nós estivéssemos todos virados uns para os outros, se nós estivéssemos todos unidos e conjugássemos aqui esforços entre todos e de certeza que as respostas seriam muito melhor, e muito melhor para os utentes para quem necessita dos apoios. Não é melhor para os serviços porque os serviços estão aqui é para trabalhar com as pessoas, não é?!, e nós profissionais estamos aqui para fazer o melhor, para cada um dos utentes que nos passam, que nós temos que apoiar. Portanto eu acho que falta aqui isso, falta aqui, os municípios, noto isso em termos da Região (...) falta muita articulação e falta muito os serviços do Governo Regional lembrarem-se que os municípios também têm um papel muito importante na intervenção junto das pessoas, isto porque estamos

muito próximo das pessoas e podemos fazer um trabalho coordenado, muito melhor; portanto, acho que era altura, e se calhar, termos isto em termos futuros, acho que era extremamente importante os municípios estarem também integrados em equipas, em redes, que nós não fazemos parte de redes, de nenhuma equipa dos serviços do Governo Regional, eu acho que isto é fundamental também nós articularmos os nossos serviços.” (E2)

A Teoria da comunicação acaba por ser um instrumento teórico e metodológico precioso para que se consiga um trabalho interdisciplinar, em parceria e rede que se torna fulcral para vislumbrarmos resultados positivos no trabalho do assistente social.

“Eu acho, é a minha opinião, acho que devemos trabalhar todos em parceria, os vários técnicos das várias instituições. Consegue-se trabalhar muito bem com algumas instituições, com alguns técnicos, mas na região, e eu falo da região porque é o que eu conheço e onde exerço a minha prática diária, mas parece que cada técnico acha que a sua área é mais importante que a outra. Não! Somos todos técnicos da área social e devíamos trabalhar de forma mais global, mais integral, e acho que assim conseguiríamos ter mais resultados, não haver sobreposição, não haver desvalorização de uma área face à outra, porque no fundo todos são importantes para se intervir com um indivíduo que necessita e que é necessário a nossa intervenção.” (E11)

“(…) nós somos sempre o parente pobre, a Segurança Social é para dar o cash para o conseguirem, mas o trabalho antes, o trabalho de avaliação e de diagnóstico desta situação quem é que vai, qual é a pessoa que está mais próxima deste indivíduo e que tem mais empatia para, mas estamos todos atrás à retaguarda para, estamos todos aqui com os nossos pareceres e os nossos saberes todos a tentar, mas alguém avance, que instituições?. Porque eu acho que andamos todos a tentar trabalhar aos retalhos, muito sinceramente.” (E14)

“A nossa classe acho que (...), deveria, e já se tem posicionado de uma forma mais (breve pausa) para já tem que se fazer uma atualização e consciência que as realidades mudam e têm mudado e vão continuar a mudar, não é?! E não se ficar apegado a, se calhar, algumas práticas que vêm do passado porque as coisas evoluem e, se calhar, ter um espírito mais crítico nalgumas questões, fazer também autoavaliação não é, que às vezes não se faz, que é difícil, a gente sabe que estamos envolvidos nos problemas no trabalho e não fazemos essa paragem para avaliar o que

é que está feito, onde é que está feito, como é que deveria ser feito (...) Mas alguma coisa se está a passar e deveríamos olhar isso com espírito crítico e reavaliar.” (E4)

A assertividade e a persistência são fatores relacionados com a realização da mudança, mas não descorar de uma visão política da sociedade, ou seja, o assistente social tem que saber responder a duas questões: “Eu quero o quê? E a minha posição, qual é?”

“Tem que ser persistente, tem que ser muito chato, não é chato que não é a palavra indicada, como é que se diz, é insistente, persistente, maçador, mas tem que conseguir os seus objetivos porque as pessoas com tanta crise e com tantos problemas sentem-se desmotivadas e o assistente social tem que ser o motor dessa motivação. Eu penso sempre que o assistente social é como um pivô dentro de uma equipa, quase sempre mobilizando, aí não quero, não estou contente, mas não interessa o utente está primeiro, temos que investir no utente deixar as políticas para outras guerras.” (E6)

“Nós próprios temos que trabalhar numa maior valorização de nós próprios para os outros também nos valorizarem, no sentido de, há muita teoria de que os assistentes sociais devem participar na organização das políticas sociais, mas será que participam mesmo?!. Portanto devem ser ouvidos, são ouvidos, mas muitas vezes os políticos querem resultados para apresentarem, isto deveria ser (breve pausa), está tudo ao contrário, isto deveria ser antes. Pelo que eu acho nós deveríamos ser assessores, porque nós é que estamos no terreno. E muitas vezes acho que há um desrespeito em várias questões, primeiro todo este trabalho de conhecimento até de apresentação de dados deve ser com alguma antecedência, trabalhar as situações e não em cima do joelho. Dão-nos determinados dados, que muitas vezes saem completamente, portanto, que não correspondem bem à realidade. Por outro lado, muitas vezes, eu acho que nesta região e deve ser em todo o país, eu sou um pouco crítica relativamente a algumas atitudes políticas perante a pressão política, perante o social e por outro lado a Segurança Social que é a área onde eu trabalho é o saco de todos os problemas. Nós é que somos responsáveis por todos os problemas, e porque somos nós que temos que resolver, porque acho que tem de haver, também a nível político uma maior concertação, os problemas são variados e as várias áreas têm que se articular e com políticas mais concertadas e baseadas na realidade que nós temos, como o desemprego, portanto que políticas é que nós temos regionais, ao nível, por exemplo com lógicas sem serem desfasadas, relativamente ao desemprego,

relativamente à saúde mental, as respostas para a saúde mental, relativamente à toxicodependência, mas articuladas (...). ” (E14)

“Deve-se posicionar da única maneira que pode nesta altura, que é continuar a ter uma autonomia de pensamento relativamente (breve pausa) e ninguém melhor que um assistente social conseguirá, porque isto que eu estou a dizer, embora a entrevista seja feita a mim, é resultado de dezenas de conversas com pessoas, com dezenas de assistentes sociais que pensam exatamente a mesma coisa. Os assistentes sociais não estão, não se esconderam da realidade, continuam a acreditar firmemente que é preciso uma grande mudança aqui (...).” (E8)

“ (...) Ora se nos tirassem este tipo de processos burocráticos, este tipo de trabalho o que é que nós fazíamos eu não sei, mesmo em termos do acompanhamento às famílias eu questiono-me hoje em dia, o que é isto de acompanhar as famílias?, o que é isto de fazer visitas domiciliárias?, o que é uma visita domiciliária?, até onde se deve de ir?, o que é acompanhar?, acompanhar é só fazer o encaminhamento das pessoas para a saúde, para a educação, ou é muito mais do que isto?!, ou é dotar as pessoas de novas competências, de tomarem consciência, das suas fragilidades, das suas potencialidades?!, qual é o papel do assistente social?, será de facilitador?! (E15)

Após a viagem pelos testemunhos dos assistentes sociais entrevistados acerca da posição destes profissionais perante os desafios contemporâneos que se refletem na qualidade da prática profissional, nesta sequência importa referir que estes profissionais se mostram preocupados com a qualidade da sua prática.

Representação do papel do assistente social na Região Autónoma dos Açores

Em relação à opinião que o assistente social tem do seu papel na Região Autónoma dos Açores os testemunhos deixados pelas entrevistas vão em vários sentidos. Estão preparados para estarem atentos e contribuir para a criação de respostas e políticas sociais, a intervenção dos assistentes sociais sempre foi muito forte, muito ativa e influenciadora na produção e desenho de políticas sociais na Região Autónoma dos Açores, a importância do curso de Serviço Social nesta Região permitiu a formação adequada à realidade do arquipélago e à fixação de assistentes sociais. Outra opinião relativamente ao papel dos assistentes sociais nesta Região é a de que estes profissionais carecem de autonomia e recursos.

“É assim, o assistente social, e tenho verificado isso ao longo dos meus anos de serviço é que tem um papel muito, muito importante. Eu acho que tem a ver com a formação que nós temos, acabamos por estar preparados para, a tal coisa, estar atento, e acho que a criação de respostas advém muito daí, não é?, se a gente perceber o que é que se está a passar e delinear uma intervenção de acordo com aquilo que se está a passar, não é com aquilo que supostamente vai acontecer, eu acho que a intervenção é mais eficaz e acho que é isso que faz a diferença aqui na Região, é mesmo, e isso, posso até falar, não é só na questão da área do idoso, é na área dos idosos porque já houve, já temos respostas, temos muitas respostas nessa área e eu acho que é de louvar pelo facto de serem assistentes sociais que estão no terreno, e que estão sensíveis a esta área, e que se preocupam, e depois vão aparecendo as políticas nesse sentido. Claro, eu acrescento sempre e digo sempre, não são os assistentes sociais sozinhos, como é óbvio, é sempre importante nós termos um grupo, uma equipa de trabalho constituída por outras áreas, mas acho que a sensibilidade do assistente social faz a diferença.” (E5)

As características peculiares da Região Autónoma dos Açores estão relacionadas com a prática profissional dos assistentes sociais porque o contexto é influenciador desta mesma prática.

“Relativamente aos outros profissionais, eu diria uma coisa interessante, comparando inclusive com outras regiões do país eu acho que o peso e a intervenção dos assistentes sociais sempre foi muito forte na Região. Talvez possa ter sido um pouco minorada ao longo dos últimos anos com a entrada de outros profissionais, mas a verdade é que finais do século XX e princípios do século XXI a capacidade e operacionalização da ação dos assistentes sociais sempre foi muito forte, muito forte e muito ativa, não apenas na mera execução das orientações de quem determina as questões da política social, mas foi também e tem sido também uma força de reflexão forte sobre a eficácia e eficiência das políticas sociais e têm tido também capacidade para influenciar de alguma forma aquelas que são as alterações positivas que, muitas vezes, nós sentimos que as políticas sociais nos Açores sofrem. Portanto a este nível eu diria que nós, apesar de tudo, estamos num território onde não temos uma intervenção muito assistencializada por parte de quem está na área do Serviço Social. O fato da Região ter tido também uma universidade que adota o curso e a formação dos seus assistentes sociais, tem um lado que é positivo, fixa aqui, para já cria uma

dinâmica de pensamento e de estratégia teórica à volta da profissão que é importante, por um lado, por outro, também é verdade que vai criando uma dinâmica de formação para profissionais que estão nesta comunidade, ou seja, estamos a importar profissionais de outras comunidades de formação de Coimbra, de Lisboa, ou do Porto, mas estão a ser formados aqui para esta realidade com os seus estágios nesta comunidade, com as aproximações que fazem às instituições nesta comunidade e isto é uma mais-valia. E, portanto, neste âmbito eu acho que é de facto muito positivo. Têm sido capazes de trabalhar também aquela que é uma atividade ou uma contribuição para o desenho das políticas sociais. Nalguns casos, são decisores políticos, e isto tem sido importante e é relevante naturalmente, embora formatados, muitas vezes, por orientações políticas mais macro que acabam por poder eventualmente prende-los, no fundo, a determinadas dinâmicas que seriam as ideais de execução de políticas sociais, a verdade é que, apesar de tudo, têm conhecimento de causa, cresceram, não crescem no aparelho partidário, crescem por atividade prática, crescem numa linha de, por um lado, conhecimento teórico, mas também caminho prático que de alguma forma fá-lo chegar com alguma qualidade aquele que é um patamar, alguma, com qualidade no fundo, àquele que é um patamar de decisão política e a este nível de facto tem sido muito positivo. Uma nota que eu gostava de dar e que ao longo do tempo também se criou muito uma noção que eu acho que é positiva do poder político, que não o social, poder escutar os assistentes sociais, a este nível eu tenho sentido que ao longo do tempo, quem decide na Região mesmo ao mais alto nível procura dar uma crítica ou outra que possa fazer aos profissionais da área e alguém que procura perceber e ouvir e desenhar as suas estratégias a partir daquela que é uma audição deste tipo de profissionais. Portanto a este nível eu acho que estamos adequados, com estatuto e importaria, agora, de alguma forma, lutar por coisas que já não têm tanto a ver com a Região, mas que provavelmente têm a ver com aquilo que é o nosso estatuto nacional, por exemplo as questões ligadas à criação da Ordem para de alguma forma, ainda podermos ter mais força efetiva naquela que é, por exemplo, a definição de políticas sociais, já não se trata, do lóbi com interesses profissionais, mas termos capacidade cada vez mais de olhar-mos para fora e sermos efetivamente contribuintes ativos daquilo que são as estratégias globais dos governos sobre as áreas das políticas sociais.” (E16)

“Eu acho que a nossa região tem sabido absorver realmente as políticas que advém da República ou a nível internacional, mas com as respetivas adequações às singularidades e às peculiaridades da região, do tipo de famílias com que trabalhamos, tem sido, acho que se tem adaptado e tem respondido dentro dos recursos que temos, vai respondendo. Apesar de que por vezes, e nós como assistentes sociais somos propulsores e podemos também lançar aqui desafios aos governos e a quem dirige a região, de novas políticas sociais, mas sinto que por vezes não somos ouvidos, não somos tidos em atenção dada as nossas competências técnicas, que estamos no campo de intervenção, que estamos junto das famílias, dos alunos, da própria comunidade em si. Por vezes sinto que não somos ouvidos e propulsionadores de componentes de políticas sociais, por isso acho que deviam ter mais atenção a esse pormenor.” (E12)

“O assistente social nesta altura é absolutamente manietado pelas condições. O assistente social é o funcionário do exercício de propaganda que está instalado aqui. O assistente social no fundo não consegue trabalhar, não tem autonomia para o fazer, carece de autonomia e de recursos. Não temos autonomia, não temos recursos, continuamos a ter uma coisa que se nota em todos os assistentes sociais que continuam a trabalhar: uma grande vontade de continuar a contrariar um sistema que impede que seja feito o que quer que seja.” (E8)

O Serviço Social tanto se dirige às desigualdades e injustiças sociais, como responde aos problemas sociais e pessoais do quotidiano, privilegiando sempre uma abordagem holística e integral na sua intervenção (Ramsay, 2003). Existe uma combinação crescente entre teoria formal e a sabedoria adquirida com a prática e a melhor prática só pode ser adquirida estando alerta, refletindo, procurando o conhecimento, possuindo uma mente crítica e sendo criativo e flexível (Howe, 2009). Bauman (1992, citado por Howe, 2009) refere que os assistentes sociais devem interpretar os vários grupos, tornar o não familiar em familiar, fazer os que se sentem socialmente diferentes serem entendidos e menos ameaçados. Nesta perspetiva, os assistentes sociais, devem seguir metodologias e basear-se em evidências. “A prática é imprevisível, o assistente social terá de estar alerta acerca desta incerteza e complexidade, manter o interesse para juntar todas as peças do puzzle, em consonância com as várias teorias” (Howe, 2009: 193).

6. Implicações presentes na prática dos assistentes sociais: Percepções

Perante uma sociedade globalizada, com novos riscos sociais, mas onde permanecem problemas antigos com novas características, exige do assistente social capacidades ao nível de conhecimentos, competências e valores para fazer face aos desafios sociais, políticos e económicos.

A dimensão axiológica, teórica e metodológica da prática dos assistentes sociais resulta de uma reflexão acerca dos conhecimentos e competências que alimentam e introduzem melhorias na prática profissional, resultam da investigação empírica, da experiência prática e do contato com os contextos locais de intervenção e surgem do pressuposto de que a relação do indivíduo com o meio é complexa e bidirecional.

“ Ao assistente social só resta uma coisa, é continuar sempre a aprender, é estar sempre atento, é ler para perceber o que lê, é escrever para escrever melhor, é ouvir para perceber o que as pessoas dizem, é fazer muitas perguntas acerca das situações e é continuar a encontrar alternativas que melhorem a qualidade de vida das pessoas (...) Dentro daquilo que existe temos que olhar para o que há e dentro desse registo tentar fazer o que, (breve pausa) o que faça com que as pessoas fiquem mais habilitadas para encarar o seu quotidiano. Nós temos uma vantagem, é que nós continuamos a ser também pessoas e, como somos pessoas, conseguimos perceber muito bem aquilo que as pessoas sentem, disso não conseguimos fugir. Depois a componente técnica, é nós apropriarmo-nos de um conjunto de coisas que vamos adquirindo, de conhecimentos, de capacidades (breve pausa) em prol dos outros, abdicando muitas vezes daquilo que era a nossa vontade de fazer coisas, sairmos da nossa compulsão no momento, para fazermos as coisas com aquilo a que se chama técnicas, estratégias.” (E8)

“Eu acho que nós devíamos tentar ser bons profissionais (breve pausa), não nos recusarmos a aprender, não é?! (...). Partilhar experiências, receber experiências de outros colegas de outras áreas, acho que é sempre uma mais-valia para o nosso enriquecimento pessoal e profissional, não é? Acho que devemos ser leais com o nosso serviço, cumpridores, dar o nosso melhor e, independentemente de termos levado na cabeça duas horas antes, não é?! (breve pausa) termos um espírito de partilha, como disse há bocado, de reflexão, acho que é essencial e fazemos isso muito pouco (breve pausa).” (E9)

No seguimento das preocupações dos assistentes sociais ao nível da sua prática e segundo Gordon (1965) e Bartlett (1970) que formularam um quadro para a prática de Serviço Social composto por finalidades, valores, sanções, conhecimentos e aptidões comuns resultante de uma alargada perspetiva de Serviço Social denominada “prática de serviço social” (citado por Hepworth *et al.*, 2010, aspas dos autores), resultou na ideia da “prática reflexiva”, reiterada por Beckett (2009, aspas do autor), levando-nos a olhar para as formas de refletir sobre a prática, incluindo o uso de ideias teóricas para desafiar o pensamento e desenvolver outras ideias teóricas, obtendo feedback dos sujeitos da prática do Serviço Social, como forma de reflexão e supervisão para uma avaliação contínua da natureza interventiva. O mesmo autor defende, ainda, o conceito de autoconsciência dos assistentes sociais como sendo a capacidade de pensar criticamente acerca das suas próprias suposições e aplicar na prática profissional as teorias estudadas. A relação do assistente social com as políticas sociais, apesar de alguns constrangimentos, deve ser, então, uma relação pró-ativa.

Práticas Profissionais: conhecimentos e competências

“Ora bem, eu acho que há três coisas provavelmente essenciais nas dinâmicas dos assistentes sociais. A primeira é a capacidade de nós termos que melhorar cada vez mais as nossas próprias capacidades de diagnóstico social, eu acho que nós temos que conhecer cada vez melhor a realidade onde estamos a intervir. Eu costumo dizer que às vezes para lançar determinados tipos de projetos e programas andamos a boiar e devemos andar a boiar, no bom sentido, durante uns meses, durante um ano para conhecermos a realidade, portanto às vezes somos um pouco precipitados na importação rápida e aprende-se muito eficaz, que não é muitas vezes, de modelos externos, quando de facto não conhecemos e não sabemos se a nossa realidade social, de facto comporta, e é positivamente atingida por aquele projeto. Eu diria que temos esta capacidade para com aquilo que nos é inato, entre aspas, enquanto profissionais, de sermos capazes de mergulhar no comunitário e no social que não de retaguarda, mas sermos capazes de trabalhar no social, no sentido de conhecer efetivamente, de ter um diagnóstico efetivo sobre aquelas que são as nossas comunidades. Eu acho que isto é básico. Segunda nota é não ter noção, porque não temos, temos cada vez menos, de que não devemos estar só nesta missão, portanto, há aqui uma cooperação interprofissional que tem efetivamente que existir porque há domínios onde nós não

chegamos e não vale a pena de facto inventar, temos que ter sim a capacidade com o outro de encontrarem, juntos, soluções para uma globalidade de questões. A terceira área tem a ver com aquilo que é a defesa efetiva de um trabalho em rede, ou seja, não é por trabalharmos com outros profissionais que nos faz trabalhar em rede, os outros profissionais podem ser de uma única organização que é aquela que é a nossa, mas esta capacidade de trabalhar em rede não é uma conversa que eu diga de ânimo leve, ou seja, não basta chamarmos as pessoas para uma prestação de contas com carácter semestral, eu considero isto um trabalho em rede, é de facto este desamo efetivo de olharmos para uma comunidade, esta lógica da construção de um novo modelo económico. É preciso olhar para aquela comunidade e percebermos as questões sociais que se colocam àquela comunidade e que podem ser claramente obstáculos ao desenvolvimento económico e não só, nós precisamos trabalhar com quem tenha capacidade para desenhar novas estratégias de desenvolvimento económico para aquela comunidade, no âmbito daquilo que podem ser novas unidades produtivas em determinadas áreas em que nós não dominamos enquanto assistentes sociais para as projetar, ok, não sei se é o turismo a solução para aquela comunidade, ou será as pescas de uma forma reformulada. Eu tenho que ter capacidade para conhecer aquela que é a minha população e perceber de facto até que ponto está ou não preparada para um novo paradigma de crescimento económico, mas por outro lado, eu tenho que contar com alguém que me desenhe, ou que me apoie, ou que contribua, ou que trabalhe, no fundo, naquilo que é o lançamento de um novo paradigma económico. Se o faço isolado na mão de empresários e economistas eu não tenho uma população intervencionada, se o faço exclusivamente pelo lado da população sem ter capacidade para projetar aquilo que são ideias e novos conhecimentos do mercado económico eu provavelmente tenho uma população preparadíssima e interessadíssima em avançar para um mercado de trabalho e depois não tenho mercado de trabalho onde as posso integrar. Portanto, digamos que no fundo estas serão, de facto, a três necessidades que eu consideraria mesmo urgentes, ou seja, com uma formação cada vez mais forte, termos capacidade para dominar e diagnosticar estas questões sociais mergulhando nas próprias, por outro ter capacidade para aceitar este estado que é positivo de trabalho interprofissional, finalmente um trabalho em rede, um verdadeiro trabalho em rede (...).” (E16)

“O assistente social deverá sempre investir na sua formação ao longo destes anos, deve manter-se informado da conjuntura da Região, ao nível político, económico e social, atualizar-se sempre com a legislação (...), teremos de ir beber, entre aspas, a toda a formação que existe e que esteja no âmbito da nossa área de intervenção, que exista na Região porque geograficamente estamos um bocadinho afastados do continente e no continente há muito mais oportunidades ao nível de formação, acho que nós devemos apostar bastante na formação que há cá (...). Um técnico bem formado acho que se está a preparar para desenvolver processos de intervenção social assentes em competências, como por exemplo na articulação, negociação, na mediação entre serviços e cidadãos, por forma a potenciar capacidades, recursos e respostas adequadas. Teremos que ter sempre um papel ativo e eu valorizo muito a parceria, acho que trabalharmos de costas voltadas não é um bom trabalho (...).”
(E13)

Estes testemunhos complementam-se na medida em que o primeiro fala da importância da formação, diagnóstico, a importância do trabalho interdisciplinar, em rede e parceria, de seguida os outros dois reforçam a partilha de informação e o último fala da importância do conhecimento institucional e do inteirar-se das políticas sociais. Esta complementaridade conduz-nos a uma melhor prática profissional.

Uma das características do agir do assistente social é exatamente a capacidade/competência no estabelecimento de articulações entre estruturas e práticas, entre o mundo da vida e o mundo dos sistemas e nesta articulação toma particular importância a atenção à relação entre os modos de vida dos sujeitos sociais, os seus modos de vivência quotidiana e os seus modos de perceção da vida, bem como a inscrição desses modos de vida em contextos societários específicos (Andrade, 2001). Para Davies (2008) a prática profissional dos assistentes sociais terá de ser compassiva assim como apropriada, e para este efeito é importante que o assistente social tenha um grande interesse no ser humano, pois quanto mais o assistente social pensar na compreensão sobre os comportamentos, relacionamentos, ações e decisões, atitudes e motivações, se questionar e se comprometer com a pessoa e a situação, mais sentido e compreensão conseguirá obter e dar.

Outros testemunhos dos assistentes sociais refletem os conhecimentos e competências necessárias para a melhor prática profissional, e na perspetiva dos mesmos podemos verificar a necessidade de formação, capacidade de adequar as práticas profissionais às necessidades

que vão surgindo, a capacidade e importância de manter registos diários, atualizar conhecimentos, capacidade de planeamento, técnicas e estratégias.

*“(...) adequar as nossas práticas às realidades e às necessidades que vão surgindo
“(...) capacidade de manter registos diários daquilo que é feito, que é uma falha tremenda do Serviço Social e que nos põe sempre em desvantagem relativamente às outras áreas.” (E3)*

“Os conhecimentos e essas competências, pronto, já vêm da nossa formação base, não é?! Mas, se calhar, era a tal questão de a gente se ir atualizando. Agora, é esses conhecimentos que, se calhar, há conhecimentos, as coisas vão evoluindo mesmo em termos de conhecimentos e, se calhar, nós não temos acesso.” (E4)

“Eu acho que, neste momento, nós temos que ter capacidade, enquanto profissionais, de declarar a necessidade de termos tempo para que as coisas possam crescer de uma forma diferente, portanto, eu acho que acabou a possibilidade de nós defendermos ideias, de que os resultados podem ser rápidos, a partir de ações plásticas, porque às vezes elas acontecem, mas sobretudo a questão do tempo parece-me a mim primordial, ou seja, pois, nós muitas vezes, nalgumas áreas sobretudo nas questões mais socioeconómicas, temos vivido na construção de perfis, parâmetros e modelos que são eles muito precários, ou seja, têm uma vida útil muito curta para aquilo que é uma vida que se espera de décadas as coisas hoje são muito curtas, são muito curtas na Região. Hoje vamos todos fazer isto, amanhã vamos fazer aquilo e depois vamos fazer isto e isto sobre o ponto de vista da população, não estando estruturada com uma visão de futuro é fragmentante, porque não corre bem ali, depois vamos tentar que corra bem aqui e depois não corre bem aqui, e depois estas coisas não são firmes, não são, não são seguras e isto tem impacto primeiro na vida das pessoas, não é?! porque isto é uma instabilidade perfeita e permanente daqueles com quem trabalhamos, nomeadamente e muitos deles são rejeitados em cada um destes circuitos porque acabam por se perder e não se conseguir adaptar aquilo que são as mudanças permanentes (...).” (E16)

“(...) sermos mais flexíveis, mas ao mesmo tempo sermos mais firmes (...). As pessoas querem ou não querem, mas também dar as condições para isso, para elas, dar-lhes as condições e possibilidades de eles poderem escolher. Eu acho que é um caminho que ainda há muito a percorrer.” (E14)

*“ (...) E tenho realmente visto, na minha intervenção prática, do que funciona quando eu puxo pelas famílias pelo melhor eu sinto as pessoas ressuscitarem um bocadinho (...), se focarmos no que funciona nós vamos à procura, nós temos resultados daquilo que nós vamos à procura, se vamos à procura das deficiências, nós vamos ter deficiências, se vamos à procura do melhor, se eu vou para os atendimentos à procura do melhor das famílias eu vou encontrar o melhor nessas famílias (...).
(E15)*

Práticas profissionais: valores

A dimensão axiológica preconiza-se nos ideais de justiça social, democracia e dignidade humana que continuam a integrar o referencial axiológico de base para a profissão e que elevam para um Serviço Social que não se limita a responder às necessidades das pessoas, mas que se evidencia pelo desenvolvimento das suas capacidades. Nos testemunhos dos assistentes sociais abaixo indicados as ideias mais citadas foram o respeito pela pessoa, o não fazer juízos de valor, a equidade e a ética profissional.

(...) eu acho que o assistente social, para mim, deve ser, neste momento, (...) é a humildade, ter um grande respeito pelas pessoas, ter uma grande admiração pelas pessoas, e estar disponível para trabalhar com as pessoas destituídas e ter uma grande capacidade de encaixe, que é assim de todos os dias recomeçar, e de saber trabalhar com a frustração. Porque é que eu digo isto?, é de acreditar sempre naquela pessoa apesar dos desencantos, dos enlances e uma das coisas importantes, e que desculpa que eu diga aqui, mas para mim o Papa Francisco, para mim, é uma referência, relativamente ao julgamento. Eu tenho feito um caminho isolado neste campo sobre o julgamento e eu acho que os assistentes sociais são realmente peritos, peritos no julgamento, muitas vezes não se fazem diagnósticos, mas é julgamentos das pessoas relativamente às finanças, relativamente ao seu estilo de vida, nós temos muita facilidade em resvalar para o julgamento e a partir dos nossos princípios, dos nossos valores e que muitas vezes nos pomos: eu vivo com setecentos ou oitocentos euros o que é que eu faço, o que é que eu não faço ao dinheiro?. Não é que não haja um equilíbrio, mas quando eu estou com a pessoa eu tenho que estar, eu tenho que tentar, isto é um trabalho que era preciso fazer, da pessoa estar ali livre, livre dos seus preconceitos, livre dos seus princípios, para acolher o outro total como ele é, ele é

ladrão, ele maltrata os filhos. Como é que eu posso?, eu estou livre realmente dos meus preconceitos. (...). Eu ouvi esta história há muitos anos (...), perante uma situação grave de um pai que tinha maltratado um filho, o pai partiu a perna ao filho, quando realmente este pai é convocado, a primeira coisa, a tendência é porque é que fez isto? E tu cortas logo a possibilidade de um trabalho terapêutico com este pai, se vais numa linha de acusação e o terapeuta aí questionou e disse o seguinte: porque é que o senhor não partiu a outra perna ao seu filho?, porque é que foi só uma?. E isto foi realmente o toque de fazer realmente aquele pai de dizer, e disse, esta resposta: porque ele é meu filho. E quando este pai diz ele é meu filho começou o trabalho. É verdade que nós não fazemos um trabalho terapêutico, mas que é de nós não estarmos envolvidos, estamos envolvidos emocionalmente, estamos, mas nós não julgamos e isto é uma tarefa de todos os dias. Não julgar as pessoas. A pessoa é exatamente aquela que está alcoólica, (breve pausa) e eu não estou ali para julgar, nem para pregar sermões. A pessoa tem que se sentir livre e eu acho que muitos dos beneficiários não se sentem livres perante uma assistente social. Eu questiono-me se nós somos queridos pelas pessoas, se não houvesse dinheiro se as pessoas vinham ter connosco para colocar as suas dúvidas. Se de hoje para amanhã acabasse o dinheiro, porque nós dizemos que não gostamos de trabalhar, mas se acabasse o dinheiro, se nós tínhamos realmente trabalho, eu sou um bocadinho dura e estou (breve pausa), eu não digo estas questões em termos de grande grupo, eu acho que poderia ferir, mas eu também me questiono se eu não tivesse dinheiro se eu tinha utentes que me procuravam por eu mesma, e por aquilo que represento para as famílias.” (E15)

“ (...) nós temos que ter capacidade para respeitar o outro, temos que ter a capacidade para saber respeitar; (...), o sem-abrigo, o sem-abrigo é sem-abrigo, porque é que ele está na rua?, será que ele está na rua porque quer?, nós temos que ter a capacidade para o ajudar, para lhe dar o apoio que ele necessita, para perceber o porquê dele estar naquela situação, (...), nós não podemos fazer juízos de valor, não podemos achar que as pessoas que estão ali porque tomaram um opção de vida (...) as pessoas têm que ser respeitadas como seres humanos, com todo o percurso de vida que têm, com todo um conjunto de vivências que têm, com todo um conjunto de processos de sofrimento, de angústias e frustrações que as pessoas também trazem (...) é muito importante nós lutarmos pelas pessoas e ter sempre confiança e acreditar nos outros, ter confiança nos outros e nunca desistirmos (...) e somos diferentes dos

outros profissionais exatamente por isso, por esta capacidade que nós temos que ter para ajudar e levar os outros a atingir objetivos na vida.” (E2)

“(…) não fazer juízos de valor nunca, a equidade, o respeito pelo outro, ter a sua opinião própria sobre o utente que tem na sua frente vê-lo como pessoa e ter cuidado com a pesquisa que se faz porque a pessoa (breve pausa), é preciso filtrar muito bem as informações que se recebem, isso é fundamental.” (E6)

“Os valores são os valores da correção, da objetividade (…) um estudo verdadeiro e honesto das situações.” (E3)

“(…) o primeiro valor que eu defendo sempre é a questão da responsabilidade porque no nosso trabalho, não só no nosso, mas como assistentes sociais se nós não tivermos no nosso dia-a-dia a responsabilidade, a sensibilidade, o querer também ajudar o outro, no sentido de dizer assim, o que é que ele precisa, vamos com ele, não é fazer por ele é estar com ele e ajudar-lhe no dia-a-dia e ajudar-lhe a encontrar as melhores respostas (…).” (E5)

(…) a prática dele deve ser o mais isenta possível, (...), eu tento não me desvirtuar dos princípios pelos quais me orientaram a escolher esta profissão, e é isso que eu penso que os assistentes sociais têm que se distinguir é perceber, se integrar, ou assumir (...) um espírito de missão (...).” (E7)

“(…) é o pressuposto ético: nós existimos para que as pessoas tenham uma melhor qualidade de vida (...).” (E8)

“(…) em relação aos valores (...) que o assistente social deverá ter será o respeito. Para mim acho que é um valor muito importante, pelos utentes e pelos colegas, porque nem sempre isso acontece, (breve pausa) equidade, uma série de valores, mas o respeito de certeza!” (E11)

“(…) Devemos manter o sigilo profissional (...).” (E13)

“Aqueles valores (...) ensinados no curso, a ética profissional, o respeito pelo outro, a valorização do indivíduo, a valorização dos contextos e das crianças da região, da educação (...).” (E14)

No entanto os assistentes sociais deparam-se no seu dia-a-dia, com fatores exógenos, com desafios e dilemas que lhes dificultam o exercício pleno da sua prática, mesmo ao nível dos valores, como relatam os seguintes testemunhos:

“Eu acho que uma das maiores dificuldades de ser assistente social, às vezes, é, o próprio conflito que existe entre os nossos princípios e valores e até o nosso Código

Deontológico e os princípios e valores definidos pela própria instituição onde nós integramos este é um dos grandes desafios, que também se coloca aos assistentes sociais sempre que integram o mercado de trabalho porque o que consubstancia a profissão do assistente social são os Direitos Humanos e tudo o que está inerente a estes direitos e muitas vezes existem valores e princípios que, não estou a dizer que as instituições estão infringindo os Direitos Humanos, mas há situações que sobrepõe-se por natureza às vezes de cariz financeiro, de gestão de recursos humanos, e o assistente social tem aqui um papel bastante importante, na mediação entre aquilo que pode vir a ser uma instituição perante (breve pausa) e aquilo que ela pode vir a servir o pública a que ela está destinada.” (E7)

“Eu considero que é muito importante que os assistentes sociais, nomeadamente aqui na saúde (...) não cedam à pressão das altas, dos valores, das rentabilizações das camas em desfavor da qualidade dos cuidados que possam vir a ser prestados no pós-alta (...), em defesa, em último lugar, pela integridade física, pelo respeito pela pessoa que está doente deve ser um valor que deve ser mantido e que nós fazemos aqui muita questão de manter uma posição muito marcada (...), explicando e mantendo a informação junto das equipas clínicas e também junto do poder decisivo (...), nomeadamente o Conselho de Administração e da Direção Clínica explicando e apresentando as situações, os recursos, o trabalho que tem sido feito, as propostas que têm sido apresentadas e os resultados obtidos ou a falta de resultados obtidos (...). ” (E10)

“(...) através da própria ética profissional que, por vezes, esbarra nos nossos preconceitos e eu acho que devíamos continuar a trabalhar nesta linha de orientação que a nossa associação tem vindo (breve pausa) de conseguirmos termos a nossa Ordem profissional para regular e também nos proteger digamos, face ao poder político e tudo o resto.” (E12)

O testemunho abaixo indicado também fala da humildade como valor importante para a prática profissional, enfatizando fatores exógenos para esta mesma prática no respeitante à vantagem de aproveitarmos a mais valia do conhecimento interdisciplinar.

“(...). Eu acho sobretudo a humildade, eu acho a humildade um valor essencial nesta nossa intervenção. Nós temos que ter noção de que estamos a trabalhar com pessoas e que contribuímos, de lado a lado com as pessoas, e não para as pessoas naquele que é um processo de crescimento e de alteração daquele que é o percurso de vida de muitos

com quem trabalhamos. Mas temos que ter noção que este trabalho é um trabalho que não é passível de ser concretizado apenas por nós, tem efetivamente que ser também muito assumido por quem está connosco, portanto esta capacidade de termos alguma humildade no trabalho que realizamos permite a nós estarmos permanentemente abertos àquilo que são efetivamente outras possibilidades de cooperação e portanto podemos até continuarmos a ter situações de insucesso, isto de alguma forma, reparte culpas, não é isso que eu quero dizer, mas de alguma forma permite-nos a nós reanalisarmo-nos com outros estas coisas e não nos sentir-mos tão isolados no insucesso. Não quero dizer isso para termos uma forma de gerir melhor o insucesso, nada disto, mas quero dizer isto que entendo de facto que esta capacidade de podermos ter alguma humildade na ação que fazemos permite-nos a nós também valorizarmo-nos outras coisas e naturalmente também sermos valorizados pelos outros, sem estarmos num processo exacerbado de ação, mas sobretudo (...) termos mais capacidade de vermos derrubadas determinadas fronteiras de participação dos outros, ou seja, se eu defendo sem humildade aquela que é um protagonismo profissional eu definitivamente terei pouca capacidade para angariar, captar outro tipo de indivíduos que possam comigo cooperar, se o faço com alguma humildade, consciente, naturalmente, eu sinto efetivamente que posso ter facilitada esta união de facto, com outro tipo de profissionais, logo, aquilo que objetivamente queremos atingir, atinge-se efetivamente com mais facilidade. Costumo às vezes dizer que, às vezes, tenho que engolir um sapo, mas na verdade, é que a seguir comerei bacalhau, no bom sentido, não por vingança, nada disso, é pelo facto de em determinada fase ter que negociar muito, mas objetivamente sei que aquela negociação não vai permitir a mim ganhar, vai permitir a todos, inclusive a quem está aparentemente contra, vai permitir a todos efetivamente ganhar algo depois.” (E16)

Como o assistente social se sente em contato com o sujeito da prática do Serviço Social

Em relação à dimensão do sujeito da prática do Serviço Social foi igualmente referenciado as características dos assistentes sociais, nomeadamente a importância da existência de um trabalho de proximidade, empatia, especificidade na intervenção, atuação transversal e transdisciplinar, o perceber o indivíduo no seu todo, a importância da elaboração

de bons diagnósticos, o trabalho em equipa, a intervenção diversificada. E a intervenção dos assistentes sociais, agora, em áreas onde não atuavam anteriormente, a adaptação a diversas problemáticas e a determinados públicos novos:

“Em bom rigor nós perdemos um bocado de um papel específico de um assistente social ao longo desta crise, isto porquê, porque os serviços viram um aumento do número de utentes que procuravam, o aumento foi enorme e foi preciso fazer um bocadinho de tudo, o reforço da equipa não acompanhou as necessidades do serviço porque em altura de crise a própria função pública teve dificuldade em recrutar mais elementos e tivemos que responder a muitas solicitações mesmo não sendo específicas na área, de qualquer forma na seleção, colocação e encaminhamento de candidatos para os programas que apareceram o assistente social (...) teve um papel importante porque conseguimos definir situações prioritárias analisando tecnicamente os casos fazendo uma análise específica dos agregados familiares situações sociofamiliares e socioeconómicas e foi importante realmente o Serviço Social estar na instituição na aplicação das políticas criadas em resposta à crise.” (E1).

A teoria da comunicação acaba por ter um papel fundamental no sucesso da prática do Serviço Social, na medida em que “uma das questões fundamentais no Serviço Social, é que a comunicação deve ser avaliada dentro do seu contexto, para evitar incompreensões. O assistente social intervém com uma diversidade de ambientes sociais e culturais tornando-se fulcral a contextualização da informação que é recebida” (Pena, 2012: 88).

“Na área do Emprego, o que é que nos diferencia? É o papel que nós temos em perceber, (...), o indivíduo, apesar de vir com o seu perfil profissional definido, com as suas competências profissionais, mas muitas vezes o que o lhe impede de integrar no mercado de trabalho, não são as suas competências profissionais, são as competências pessoais, familiares ou outros constrangimentos e é preciso desmistificar e nós somos o técnico, teremos os conhecimentos técnicos, para perceber o indivíduo no todo e perceber porque ele não consegue integrar o mercado de trabalho, porque se calhar tem algum constrangimento em termos de alguma dependência, algum problema familiar que o impede. E assim as pessoas às vezes quando recorrem aos serviços têm alguma dificuldade (pausa breve) de ler os indivíduos, nem todos os técnicos estão preparados para fazer um diagnóstico à partida da situação num todo e assim penso que o que nos diferencia é sermos o técnico por excelência que consegue fazer um diagnóstico individualizado da pessoa,

não é, termos o tal Relatório Social da situação que congrega a parte pessoa, a parte familiar e também as suas competências profissionais e habilitacionais. ” (E7)

“O papel do assistente social, no Poder Local, eu vejo como um papel fundamental junto dos munícipes e estamos a falar em cada câmara municipal tem a sua equipa de assistentes sociais, um, dois, (...), mas de facto, acho que, nós temos um papel muito importante, para já porque estamos muito próximos das pessoas, conseguimos um trabalho de grande proximidade, de grande empatia quer com os jovens, quer com os idosos, as pessoas ganham, conseguimos ter uma relação de grande confiança e conseguimos perceber muito mais. Uma coisa é nós estarmos no nosso gabinete e recebermos as pessoas no nosso gabinete e falarmos com elas e percebermos os problemas, etc., outra coisa é irmos, estarmos junto delas, no seu contexto, no seu dia-a-dia, nas suas vivências diárias conseguirmos perceber as dinâmicas familiares, acho que nós temos esta facilidade de estarmos próximos, de conhecermos, de chegarmos facilmente às pessoas e de percebermos e daí termos muito mais facilidade de as ajudarmos e encontrarmos soluções mais adequadas para cada situação e problema. “(E2)

Tendo em conta que a relação profissional está dependente da utilização que o assistente social faz das suas competências, são exigidas aos assistentes sociais competências a nível da comunicação. Porque é através da comunicação que a relação se constrói. Para que a comunicação se torne efetiva tem de haver compreensão a nível intelectual e emocional, ou seja, tornando-se necessário ouvir atentamente e prestar atenção ao conteúdo da informação, e ao mesmo tempo reconhecer e responder ao que é comunicado, de uma forma verbal e não verbal (Wilson, 2008, citado por Pena, 2012: 89). A relação de ajuda e empática que se estabelece com os sujeitos da prática do Serviço Social através das formas de comunicação seja para os assistentes sociais uma ferramenta indispensável para uma visão holística das situações e das pessoas permitindo bons diagnósticos e consequentemente a intervenção mais adequada.

Apesar de “numa sociedade global e tecnicista, o Serviço Social tende a ser cada vez mais racional, controlado por legislação e protocolos de atuação, enfatizando a técnica como “quase” um fim e não como meio da sua ação” (Carvalho e Pinto, 2014: 21, aspas do autor), em cada área de atuação dos assistentes sociais, estes privilegiam a relação com os sujeitos da prática do Serviço Social. Sendo um dos aspetos emocionais e gosto pela profissão o trabalho direto com as pessoas.

Os relatos dos testemunhos apresentados vão na linha do gosto por serem assistentes sociais, gostar de pessoas e lidar diariamente com elas, aceitar a pessoa tal como ela é, pois por mais intolerantes que sejam isto tem uma razão de ser, fazer um caminho com as pessoas, ajudá-las, envolve-las no seu processo de mudança, acreditar nas pessoas. O objetivo será o interesse pelas famílias, valorizando a pessoa, estando disponível para ela e colocar-se no lugar do outro. Existe sempre um envolvimento emocional e será um trabalho diário a fazer, como também é importante ter uma atitude reflexiva.

“(...) é assim porque gosto muito daquilo que faço e gosto muito das pessoas. Não sei se é por ter trabalhado na psiquiatria muitos anos, porque quem vem de um serviço (breve pausa). Tinha uma colega, isso é um caso concreto, que veio dos hospitais de Coimbra e ficava escandalizada com o que se passava na psiquiatria porque nós vemos a pessoa e aceitamos a pessoa como ela é, vemos o que ela tem, o que é que pode ser trabalhado, as capacidades que a pessoa ainda tem e se a pessoa reage daquela maneira, tudo é normal, tudo tem um sentido de normalidade adaptada à pessoa, portanto eu acho que (breve pausa) eu gosto de lidar com as pessoas, e por mais às vezes que sejam arrogantes, malcriadas, aquilo tem uma razão de ser.” (E6)

“(...) Nós assistentes sociais fomos preparados ou treinados para fazer um caminho com e ajudar a que a pessoa faça aquele caminho connosco e não fazer pelas pessoas e incutir esta perceção no nosso utente ou sujeito no qual nós intervimos que eu estou aqui para ajudá-lo e não é atribuindo um subsídio ou dando um tipo de resposta a nível de formação, ou uma medida de emprego que eu vou resolvê-lo a situação, porque se ele tiver um problema que seja intrínseco à sua natureza, nomeadamente pessoal, se eu não resolver primeiro aquele, aquela medida ou aquela resposta não vai ser a causa do seu sucesso, até pode ser o contrário. Portanto este todo é preciso termos esta noção e percebermos todos os dias que pessoas é que temos na frente e perceber que estamos a trabalhar com pessoas não com coisas. E é preciso gostar de trabalhar com pessoas todos os dias e é isso o que me move e é o que me faz mover todos dias que aqui estou.” (E7)

“(...) porque o assistente social tem que ter um espírito de missão, há uma parte e já se falava na advocacia social, porque ele é muito o advogado de causas e isto é importante que seja assumido pelos próprios profissionais, não numa versão de assistencialismo, mas de posição, marcar que nós estamos aqui, que temos

conhecimentos científicos e técnicos que só a nós nos compete de delinear uma situação e uma intervenção social naquela área.” (E7)

“Tenta-se sempre trabalhar com (...), falo em utente porque é o termo que a gente usa aqui, com a pessoa com a qual trabalhamos. Às vezes conseguimos realmente que ela se envolva no seu processo e que haja resultados positivos, às vezes não conseguimos e isso, às vezes, é difícil separar a parte pessoal, a nossa parte, (...) há sempre um envolvimento emocional mesmo que não se queira e isso acho que é um trabalho diário que a gente tem que tentar fazer (...).” (E11)

“(...). Dedico-me e dedico-me apaixonadamente à minha área de intervenção porque eu acredito sempre que nos jovens estará o futuro e, melhorando as suas qualificações, integrá-los numa sociedade competitiva e cheia de adversidades, de contextos adversos como a toxicodependência, como o desemprego. São dois problemas ou duas problemáticas que fazem com que a minha intervenção seja para além da minha própria vocação, que eu sinto que já tardiamente encontrei essa vocação, sinto que ser assistente social é aquilo que eu gosto de ser e eu levo para casa o dever cumprido e que poderia ter feito mais e que levo trabalho para casa que não deveria levar.” (E12)

“(...) houve uma altura em que eu fazia só Ação Social, há menos de dez anos comecei a fazer RSI e Ação Social tive alguma resistência, no entanto acho que esta resistência não se justificava porque se complementam e no fundo, embora tenha a sua legislação específica, no fundo trabalhar com as famílias e trabalhar com as pessoas o objetivo será o interesse das famílias, pronto. Dentro das orientações e da legislação não mudou muito e para mim foi uma resistência, mas foi um enriquecimento, por outro lado, acho que o que é que tem de mudar?, não é nada de novo, tem que mudar é a forma de trabalhar com as famílias valorizando sempre o individual, a pessoa, e dando cada vez mais valor á pessoa como pessoa e ouvi-la, e ouvi-la mesmo e quando mesmo nós não estamos com, sabemos que não vamos ouvir como deve de ser acho que ter esse discernimento e ou marcar para outro dia ou fazer outras diligências complementares, também temos estes dias, não é?!, mas quando estamos com as pessoas é aproveitar ao máximo, claro. Temos clientes e beneficiários muito difíceis com, portanto, já os chamados crónicos que realmente muito dependentes e habituados, realmente a que tudo lhes fosse atribuído sem muito esforço e estes são muitas vezes mais difíceis de trabalhar e cada vez mais, também, eles tornam-se mais

estrategas e com outro tipo de postura e às vezes postura também agressiva porque acham que é uma forma de obterem aquilo que querem, surgindo em vários serviços, e portanto, e cada vez mais nos serviços pessoas que têm poder, entre aspas, de resolver o que torna a situação ainda mais fácil (...). Com um crescimento contínuo, sempre a aprender, quer com as pessoas, quer com os colegas, com os mais novos, mais velhos somos poucos. Tentar cada vez mais pôr-me no lugar do outro (...). “(E14)

“Eu estou, neste momento, num período de reformulação, eu mesma. Eu estou sempre a questionar-me. Eu, neste momento, estou a tentar descobrir aquilo que eu gostaria de ser, era uma pessoa disponível ao serviço dos outros, ao serviço de quem me procura, que eu realmente pudesse ser essa pessoa ao serviço e que pudesse fazer despoletar nos outros o melhor dos outros e que os outros se descobrissem, com a minha presença, as suas capacidades e os seus valores, não é?! (E15)

Visão dos outros segundo a perspectiva dos assistentes sociais

Em relação à opinião que os outros profissionais têm dos assistentes sociais, segundo a perspectiva dos próprios, alguns assistentes sociais entrevistados verbalizam que quando existe um estreitamento de relações entre chefias e os assistentes sociais que estão no direto isto tem trazido ganhos, outros testemunhos declaram que os assistentes sociais ao nível político não são reconhecidos e que a Ordem poderá ser uma mais-valia para este efeito. Outro aspeto que preocupa os assistentes sociais é o facto de estes ainda serem vistos por algumas pessoas pela parte económica e provavelmente estão a perder terreno para outras áreas.

“(…). Considero que o estreitamento das relações entre a prática da intervenção social (...) e o Conselho de Administração e a Direção Clínica, este estreitamento de relações torna-se muito importante porque dá uma visibilidade ao trabalho que se desenvolve e também mantém a chefia informada das questões que se vão colocando. Portanto há, considero que possa haver, uma maior compreensão dos entraves, dos ganhos, dos problemas que se vão resolvendo embora com muito trabalho e com muito afínco da parte do Serviço Social. Portanto se não houver este reporte a nível superior acabamos, se calhar, por passar despercebidos e eu tenho vindo a lutar que este estreitamento de relações entre as chefias e os assistentes sociais que estão no direto tem trazido ganhos até propriamente a nível da relação que se estabelece entre ambas as partes.” (E10)

“(...). Nós não, a nível político, não somos reconhecidos, ainda não temos a nossa Ordem porque, também, se calhar nós próprios ainda não nos fizemos realmente ver, fazer ver realmente a nossa prática, a nossa prática profissional, valorizá-la, nós próprios valorizá-la, através do conhecimento científico, através da investigação, através do estudo contínuo (...) acho que nós devemos ser aqui proponentes de novas políticas sociais e para isso precisamos, de certa forma, que nos façamos ouvir. Nós, a nossa representatividade também tem que continuar, temos que também tentar, agora cada vez com mais afinco, constituir a nossa Ordem profissional porque paralelamente a outras entidades, nomeadamente as sindicais, só ela é que nos poderá regular a nossa prática (...).” (E12)

“Eu acho que temos um papel muito relevante. Se a sociedade já percebeu ou não qual é o nosso papel? (breve pausa) tenho algumas dificuldades nisso. Eu julgo, não digo a totalidade da sociedade ou a totalidade dos profissionais com que nós lidamos, alguns terão percebido outros não, até porque (breve pausa) para já é tudo muito social, quando se faz uma análise de uma situação, não é?! (E9)

“Eu acho que (breve pausa) de uma pobreza imensa e custa-me muito dizer isto como assistente social. O assistente social é visto pela parte económica, pelo subsídio e eu no meu atendimento que tenho procurado fazer nos últimos dois anos, sou uma técnica de terreno com muita honra, e no atendimento que faço procuro estar o tempo que é preciso eu não consigo atender mais do que quatro pessoas numa manhã e as pessoas já me têm referido o seguinte: ah eu não pareço que estou a falar com uma assistente social, desculpe, desculpe, eu pareço que estou a falar com uma psicóloga. Porque as pessoas põem cá para fora e eu puxo pelo melhor e pelas dificuldades das próprias famílias e custa-me ouvir isto, e uma mãe ainda me dizia segunda-feira, a filha acabou o curso de psicologia onde é que a filha podia estagiar, que tinha o curso exatamente igual ao meu e eu disse: não, não é, eu sou assistente social, a sua filha é psicologia, embora possa haver vazos comunicantes não é a mesma coisa. Mas eu acho que nós é que temos este problema, estamos com um problema de fundo que nós temos que (breve pausa), a resposta é nossa, a resposta não vai ser a sociologia, a resposta não vai ser a psicologia, eu acho que até estamos a perder terreno perante essas áreas, (...), eu vejo, neste momento, instituições com funções sociais, psicólogas, sociólogas e os representantes das instituições a dizer tudo faz o mesmo, e o que eles querem é, portanto, a competência das pessoas, não estão preocupados pelos chavões

em termos profissionais. Sinto que nós estamos a perder terreno numa fase em que as pessoas querem é trabalhar, qualquer que seja a área querem é trabalhar e nós não temos demonstrado que nós somos realmente diferentes, antes pelo contrário a nossa classe profissional é uma classe que não é unida, é uma classe que não se valoriza a si mesma, é uma classe que não estuda, digo isto a mim mesma, nós somos assistentes sociais, mas às vezes pergunto-me o que é que nos diferencia a nós como assistentes sociais numa conferência de São Vicente de Paula, é que todos dizem que fazem assistência social, quais são as nossas ferramentas não é?!, eu sou muito crítica, neste momento, ao nosso papel como assistentes sociais eu acho que era necessário uma revolução, uma pequena revolução.” (E15)

“(...) Penso que houve ao longo dos anos, (...), e com as medidas de RSI, porque eram necessários técnicos, houve alguma abertura a outros técnicos que não tinham formação para, pronto, a situação. Depois regularizou-se e isto de certa forma, portanto, não foi muito benéfico para o papel do assistente social (...).” (E14)

“É importante todos perceberem a área do Serviço Social porque, às vezes passavam, pelo menos notava que passavam para o Serviço Social tudo o que eles não conseguiam resolver. Não! O Serviço Social não é o que vai apanhar os restos e tentar resolver quando já mais ninguém consegue intervir. Não! (E11)

O assistente social foca-se na perspectiva de que existe um campo muito bem definido da sua intervenção, ou seja, o assistente social tem um papel diferente em relação aos outros profissionais, um papel bastante delimitado porque consegue reunir uma multidisciplinariedade e intervir a vários níveis, é um mediador científico da sociedade. No entanto, falta garra aos assistentes sociais, para lutar, estão desmotivados e alguns sentem necessidade de partilha num âmbito de supervisão.

“Noto muitíssima diferença. Não quer dizer que seja melhor ou pior, é diferente. Mas também tem a ver com a faixa etária, portanto não forçosamente só com a formação, mas sim, também, com a faixa etária. O rigor da minha faixa etária costuma ser maior, a objetividade costuma ser maior, a apreciação das situações, uma tentativa de envolvimento sem envolvimento, e tudo isto passou pela faculdade, isto foi um treino feito na faculdade. Outros cursos que se andam, que acabam por atuar na mesma área, têm outras formas de ver a situação, um envolvimento diferente, uma apreciação, se calhar, no meu entender um pouco mais subjetivado do que aquela que

eu tento fazer e que eu vejo pessoas, enfim, mais ou menos desta faixa etária fazerem”. (E3)

“Eu penso que o assistente social tem um papel fundamental e tem uma perspetiva muito mais abrangente dos problemas e dos problemas em específico da área da habitação, porque, se calhar, os outros técnicos que trabalham, que são os meus colegas, têm uma visão mais focada nas questões que têm que trabalhar. Se calhar os assistentes sociais, eu estou falando em particular daqueles com quem lido e com quem trabalho, têm se calhar uma visão mais abrangente das questões e isso é o que eu posso destacar.” (E4)

“O assistente social, eu penso que em qualquer área de intervenção tem que ter um papel diferente e ele acho que já está bastante delimitado, nós somos aqueles profissionais que por excelência conseguimos congregamos uma multidisciplinariedade a vários níveis, até que a própria matriz científica do curso assim o dita, nós temos desde psicologias, economias, história, direito, temos uma panóplia de informação porque temos que intervir a vários níveis. Eu às vezes considero-nos mediadores científicos da sociedade, porque nós temos um papel de muita mediação entre as instituições onde nós trabalhamos e a sociedade civil.” (E7)

“(...) eu como assistente social na saúde tenho uma atuação transversal, é transdisciplinar, é transversal a todas as profissões, o assistente social aqui não é como bombeiro, se bem que às vezes aja como bombeiro, mas a filosofia de princípio não é de bombeiro é de transdisciplinaridade. Cada um sabe o que é que faz, o que é que lhe compete e o assistente social é visto como um elemento muito preciso, muito importante, por acaso tenho (breve pausa), mas em todos os Centros de Saúde, Ponta Delgada talvez por ser maior e mais dispersa não tem uma atividade tão direta investe mais na Intervenção Precoce, mas aqui (...), depende também da atuação dos técnicos. É transdisciplinar a atuação do assistente social.” (E6)

“Cada vez mais o Serviço Social tem um papel ativo na área da saúde, (...) nos sentimos isto junto das equipas clínicas com as necessidades da gestão das camas no internamento e da necessidade de haver uma intervenção social que possibilite uma análise da situação de doença, mas também uma análise da situação sociofamiliar da pessoa que está cá internada, no sentido de se programar atempadamente uma alta que dê a possibilidade do doente quando chegar o momento de ter alta hospitalar possa sair em segurança e com o mínimo ou com as condições mínimas adequadas ao

seu estado que pode ser transitório ou pode ser definitivo de doença ou de dependência.” (E10)

“O assistente social tem um papel fundamental na área da saúde e acho que todos não devem trabalhar cada um na sua área, mas devem trabalhar mais em equipa.” (E11)

“A minha área de intervenção é uma área de intervenção relativamente nova, ou seja, no próprio contexto, os assistentes sociais sempre intervêm nas escolas, mas a presença no quadro de uma escola, não (breve pausa), é relativamente nova! E sinto que, por vezes, o assistente social da escola ainda é estigmatizado e referenciado aos assistentes sociais que lidam diretamente com as famílias no dia-a-dia. (breve pausa) Pensam que, ou há a opinião generalizada dos utentes, que nós estamos lá para dar, para darmos benefícios a nível do Rendimento Social de Inserção e comprar senhas, mas isto tem sido uma tarefa árdua que ao longo do tempo todos os dias vamos desmistificando e vamos também tentando colocar aqui, fazer ver aos nossos clientes qual é o nosso papel nunca descurando, também, o papel dos outros colegas de profissão que têm áreas de intervenção similares à nossa, do qual nós articulamos e trabalhamos em conjunto e há que também defender sempre esta, defender a classe neste sentido.” (E12)

“O assistente social é muito importante porque, eu vou falar aqui na autarquia, porque nós aqui na autarquia, (...), nós temos um conjunto de áreas muito diversificadas, nós intervimos quer com o idoso, quer com a criança, com o jovem, portanto tem um papel muito diferente, enquanto o psicólogo abrange só uma área específica nós acabamos por ter várias áreas, não é?!, (...), portanto estamos mais próximos da população, isto também é um fator muito importante, temos a capacidade e responsabilidade de criar as nossas políticas sociais municipais. Acho que cada vez mais o assistente social tem o seu papel marcado e em áreas que não eram muito importantes, eram importantes, mas se calhar não se valorizavam muito, nomeadamente vou falar na parte da educação nas escolas, (...) já se nota muito o papel dos colegas da Ação Social na escola, é muito importante e há também muito cruzamento de dados com a autarquia, nomeadamente apoio em óculos para as crianças em algumas famílias carenciadas que eles sinalizam, para o Fundo de Emergência Social, portanto nós também fazemos parte da Assembleia de escola, sempre que há reunião de equipa multidisciplinar, há já necessidade de há muito tempo e já se devia ter começado mais cedo (breve pausa) há necessidade sim do

papel do interventor social em diversas áreas (...), há sempre adaptação às diversas problemáticas a determinado público, bem como as mudanças deste público estão sempre sujeitas a alterações económicas, sociais e culturais. Portanto houve necessidade de adaptar na Região (...) processos específicos (...). E que tem a ver também com a população, cada grupo tem os seus hábitos, os seus costumes, por exemplo nos bairros sociais, cada bairro tem características diferentes, há aqui um bairro na Matriz em que a maior preocupação dos nossos inquilinos quando foram realojados foi criar um espaço para fazer um Espírito Santo, portanto fazia parte das questões culturais e religiosas, (...) e foi trabalhado com aquelas famílias, foi criado um representante dos moradores, foi criada uma comissão de festas, (...), eles hoje em dia já fazem o Espírito Santo na rua, já estão autónomos. No primeiro ano os técnicos (...) deram apoio, mas dois ou três anos já estavam autónomos. Há outros bairros que nunca pensaram nisto, pensam noutras coisas.” (E13)

“Bom na minha área de intervenção eu tenho um problema porque, de facto ele é, quando entra enquanto trabalhador social, ele é trabalhador social enquanto assistente social, ele de alguma forma é reconfigurado para outro tipo de funções ligadas ao exercício das funções de um técnico superior de reinserção social, a este nível digamos que o desafio acaba por ser um bocadinho anulado. Eu sei que ele deve e transporta mais-valias da sua própria formação, mas a verdade é que a grande parte do seu quotidiano, é um quotidiano muito formatado para um conjunto de orientações que são idênticas para o João que é assistente social, como será para um António que é sociólogo, ou para a Maria que é psicóloga, de qualquer forma há características que da formação e espera-se do desempenho dos profissionais de Serviço Social, que no âmbito da Justiça nos podem dar efetivamente outro tipo de intervenções, outro tipo de apostas, outro tipo de investimentos no processo, mas na verdade é que eu tenho sempre muita dificuldade em separar estas águas entre quem é assistente social nas áreas da Justiça e quem é efetivamente sociólogo na área da Justiça, porque de facto as coisas estão muito compactadas numa linha muito, muito orientada de trabalho. Como sabemos nós estamos dentro da Justiça trabalhamos necessariamente com direitos fundamentais da população e portanto nós não temos muitas escapatórias para poder inventar porque no fundo em termos de princípios de intervenção mínima têm que estar formatados em determinados tipos de orientações, normas que é aquilo que a lei nos dá e está muito definido na lei aquilo que fazemos,

portanto na prática, não diria que somos carneirinhos em rebanho a atuar, mas temos naturalmente aqui alguma ordem que respeitar. (...). ” (E16)

“(...) eu acho que somos uns excelentes mediadores, acho! Não é?! Não é puxando a brasa à minha sardinha ou á sardinha dos colegas, mas eu acho que temos um papel fundamental na sociedade e tenho pena que determinados organismos não tenham assistentes sociais, por exemplo as escolas. Acho que seria uma mais-valia excelente um assistente social nas escolas, poderíamos evitar determinadas, ou pelo menos colmatar determinadas situações, não é?!” (E9).

“Temos que trabalhar todos em conjunto e eu acho que mais do que resolver situações é prevenir situações e aí a intervenção, a nossa intervenção é fundamental.” (E11)

“O assistente social destaca-se, não sei se o seu destacamento é reconhecido pelas outras profissões, destaca-se pela abrangência de que tem, de atuação, dos campos que pode atuar enquanto as outras, pela formação e currículo, as outras áreas das ciências sociais são mais específicas, que devem existir, mas que deve de haver uma complementaridade, uma articulação e um trabalho multidisciplinar e interdisciplinar contínuo, no entanto tem particularidades que só o Serviço Social, só o assistente social, portanto, têm preparação para o fazer (...). Para além disso acho que, por tudo, na maioria dos assistentes sociais há uma forma de desmotivação para, que depois o interesse de lutar pela Ordem, por vários fatores, no meu caso tem a ver também com situações pessoais. Não há aquela garra que outras profissões têm” (E14).

“... nós estávamos a precisar de uma minoria ou de um pequeno grupo de assistentes sociais que pudessem refletir isto, juntar-se e ser um bocadinho uma minoria criativa junto das suas colegas, e isto não vá, para mim o que estamos a necessitar é de uma supervisão. Não é para vir dar uma palestra o senhor tal outra com o senhor tal, não, seria um bocadinho uma supervisão de como eu sou assistente social?, o que é isto de ser assistente social?, eu acho que estamos a necessitar de ir ao âmago da questão e não de ouvir medidas de política, de vir alguém fazer uma palestra, vir no jornal, não. De um trabalho interno que é isso de ser assistente social, estamos a necessitar disto urgentemente. E sinto os mais jovens ainda mais frágeis relativamente a isto, noto muito uma grande fragilidade porque o Serviço Social, além da sua especificidade, tem que ter uma componente humana, filosófica muito grande e sinto uma grande fragilidade das jovens gerações.” (E15)

Independentemente da prática do assistente social realizada em diferentes áreas, este profissional tem o seu campo de intervenção bem delimitado. Sendo o trabalho multidisciplinar fundamental para responder de forma adequada às situações problema.

No entanto não podemos deixar de referenciar a importância da necessidade de supervisão e formação contínua após licenciatura porque as pessoas e os problemas sociais são subjetivos e mutáveis, influenciados pelo contexto.

Como o assistente social se sente tendo um cargo de chefia

Nas organizações em que o assistente social exerce as suas funções profissionais e se torna agente institucionalmente privilegiado é mais frequente a identificação dos objetivos profissionais com os objetivos da instituição, enquanto nas situações em que o Serviço Social se constitui como agente subordinado o assistente social tende a distinguir os objetivos deste dos objetivos da organização onde trabalha (Pena, 2012: 33). No entanto, a própria organização onde o assistente social está inserido, as suas capacidades de resposta e o lugar que o assistente social ocupa nessa organização condicionam e influenciam o seu desempenho profissional, bem como a própria definição do que é o Serviço Social (Payne, 2002). Existem assistentes sociais com cargos de chefia em organizações particulares de solidariedade social, mas também estatais e que pela formação académica que têm não deixam de transferir para o seu dia-a-dia profissional os seus valores, conhecimentos e competências característicos da sua formação em Serviço Social, sendo isto uma mais-valia para o seu sucesso.

Os testemunhos dos assistentes sociais entrevistados com cargos de chefia manifestam várias emoções, pois sentem-se motivados, apesar do cansaço e necessidade de todos os dias auto desafiarem-se e motivarem-se, necessidade de tempo para refletir e avaliar o seu desempenho pois o dia-a-dia é muito agitado. No entanto se voltassem atrás seria o curso de Serviço Social que frequentariam. Pelo facto de exercerem cargos de chefia têm a possibilidade de definir novas políticas sociais adequadas às necessidades das pessoas e para as pessoas. A responsabilidade é a de serem mais exigentes por terem uma formação em Serviço Social e cooperar na construção de políticas sociais. Sob o ponto de vista ético importa negociar desde logo o que é o papel do assistente social num cargo de chefia, baseado nos valores do Serviço Social.

“(...). Como também sou gestor diria que uma parte do meu maior desgaste, ou diria o meu maior desgaste provavelmente, tem a ver com aquilo que é a gestão que não é

uma gestão enquanto assistente social, não, é uma gestão global de uma instituição que poderia ser exercida por mim ou podia ser exercida por outro tipo de profissional (...). O que eu faço quotidianamente que nasce dos conhecimentos que tenho do direito, da economia, da gestão porque no fundo dirijo uma organização, uma pequena organização, e provavelmente é a área onde menos me realizo, mas apesar de tudo é necessário, mas é onde menos me realizo (...). Eu diria o seguinte: eu acho que há erros que se podem assumir com mais facilidade de alguém que não é da área social se enquanto político ou enquanto dirigente cometer estes mesmo erros do que alguém que é desta área. Vamos ver se me explico, é assim, temos que ser mais exigentes com alguém que decide, que tem uma formação em Serviço Social. Porque na prática há menos razão para não conhecer os meandros das áreas sociais, para não conhecer aquilo que pode ser executado e adequado no âmbito das políticas sociais que pode ajudar a definir e, portanto, a este nível eu diria que devemos ser mais exigentes com quem tem efetivamente uma formação base de Serviço Social ao executar tarefas na área da gestão, da direção, da política no fundo, pronto. E ao contrário também, (breve pausa) se temos alguém que tem formação na área e que de alguma forma trabalha, coopera, executa, sobretudo coopera na construção de modelos de política social, que de todo são contra aquele que foi o seu quadro formativo, ou que não fazem qualquer sentido dentro do seu quadro formativo eu diria que aí é hipocrisia total porque eu posso ter alguém que não é assistente social como secretário Regional da Solidariedade Social terá sensibilidade social, procurará armar-se com quem sabe da área para construir um modelo e eu terei uma leitura de tipo A perante um erro ou outro que possa cometer, se tenho alguém muito mais bem preparado, porque, naturalmente, passou por um processo formativo na área, porque exerceu atividade na área, eu terei que ser muito menos complacente com os erros, mesmos erros que esta figura puder cometer, pronto, porque esta figura pode errar porque todos erramos, mas naturalmente, se conscientemente, por questões de opção política, por questões de receio, por questões inclusive de interesse em manter-se no cargo, tiver uma postura que não é a adequada face ao seu quadro de referencia formativo e até profissional, não é?!, eu acho que alguma coisa não está bem. Eu acho que há um conjunto de bases teóricas e práticas que nos formataram enquanto profissionais, podemos ter outros modelos de desenvolvimento, outros modelos de intervenção, outros modelos de ação social, porque há modelos de formação

diferentes, porque há origens formativas diferentes, de qualquer forma, eu acho que quando somos chamados para exercer o exercício de um cargo dirigente, ou até um cargo mais político eu penso que temos e devemos dar a conhecer duas coisas, por um lado que é verdade que há um projeto político que nos convida para um determinado tipo de função e naturalmente não vamos contra a este projeto político, mas temos que dar contributos, ou seja, queremos de alguma forma, poder ajudar a optar por um determinado tipo de modelos. Se não o fazemos e se somos meros acolhedores daquelas que são as decisões, poderá valer tudo de alguma forma. Isto passa-se connosco, de alguma forma, mas pode também passar-se com os médicos que exercem funções na área da direção das instituições da saúde, ou até de âmbito político na área da saúde. São situações que me parecem um bocadinho similares, mas na prática eu acho que temos que ter esta noção, podemos de alguma forma dizer, somos os descamisados, avançamos e queremos de facto algum poder, queremos de facto exercer uma atividade, independentemente da forma como a vamos exercer no modelo em si. Acho que sob o ponto de vista ético seria muito adequado negociarmos desde logo aquele que é o nosso papel numa intervenção deste tipo, que não é de mero acolhimento do que possa chegar, pode ser!, se coincidir totalmente ou em grande parte com aquela que é a nossa linha de ação e de pensamento e modelo, mas se não for de facto, se calhar é preferível dizer que não embarco no processo porque sinto de facto que ele pode não corresponder àquilo que é o meu quotidiano interventivo, aquele que é o meu modelo de ação e portanto é preferível manter-me à parte com muito respeito a todos, mas não entrar de facto neste barco.” (E16)

“Vou ter que referir aqui o meu caso particular, eu estou num cargo de chefia há relativamente pouco tempo, pouco mais de quatro meses. Estou a começar um novo desafio e realmente sinto-me motivado, sinto-me (breve pausa), neste momento sinto-me motivado para abraçar um desafio que ainda estou a entrar nele. E realmente se eu tiver que descrever a minha situação neste momento é com motivação para fazer o melhor trabalho possível porque realmente estou com uma chefia de uma área que não é específica. Eu sinto-me como profissional na área do Serviço Social estar a chefiar áreas diversas e distintas e estou a abraçar isto como um desafio (breve pausa) que é o sentimento que tenho neste momento.” (E1)

“(…) o nosso dia-a-dia é tão agitado, é uma situação, é outra, é o lidar constantemente com problemas porque, e quem gere instituições, é diariamente

problemas, não só de colaboradores, de clientes, de familiares, pronto o dia-a-dia é isso, mas também quem faz atendimentos à comunidade acaba por os ter e acho que é isso que nos falta na nossa prática profissional.” (E5)

“Cansada (gargalhada). Não, atualmente até (breve pausa) eu também assumindo as novas funções que tenho, atualmente não posso dizer que estou a exercer o cargo, não estou a exercer a profissão de assistente social atendendo às funções que atualmente tenho que são de cariz político e acabo por ter aqui outra visão das situações, mas posso garantir que na minha atuação tudo o que eu aprendi na minha profissão está sempre subjacente, não consigo me desvincular, apesar de estar agora a ter um cargo político, desses princípios que há bocadinho referia. É esta a posição que tenho tentado demarcar junto dos decisores políticos que estão acima de mim e também na definição de novas políticas sociais e que sejam, cada vez mais, de formas mais coerentes, atendendo que eu já tive um percurso de terreno e de intervenção no terreno aproximar essa necessidade que, às vezes, é tão ao nível macro, ao nível acima, em termos políticos, não têm essa perceção porque também não podem ter, e eu tive o privilégio de trabalhar no terreno e de estar agora a um nível acima e acho que é importante. Cada vez mais eu sinto que a possibilidade de levar á tutela a importância de perceber que as políticas não são feitas para encaixotar pessoas, mas as pessoas é que têm de servir um propósito. Ao criarmos uma medida temos que perceber as especificidades do público, claro que não podem haver medidas, políticas à medida da pessoa, mas tentar primeiro fazer o diagnóstico das situações, perceber e identificar se calhar se há públicos ou corpos críticos que temos que intervir e então se calhar criar uma medida adaptada. Tem sido esta a minha política, digamos assim, mas é uma luta constante, é preciso todos os dias auto desafiar-me e auto motivar-me para mais um dia porque nós damos três passos em frente e cinco para trás, falamos de pessoas com as suas emoções, com os seus percursos, com objetivos de vida (...).” (E7).

“(...) se voltasse atrás acho que continuaria a tirar Serviço Social. Voltaria e, (...) portanto, não estando eu no direto e estando com os colegas fico muito, muito feliz quando há pequenos desenvolvimentos em determinados agregados, indivíduos, não é?! Quando se consegue pequeninas conquistas, acho que vale a pena ser assistente social.” (E9)

As instituições condensam determinadas relações sociais de poder e exploração num processo contraditório de correlação de forças que constituirão o espaço de saber e poder profissional (Faleiros, 1987). Segundo Howe (2009) a intervenção profissional do assistente social é personificada no conjunto da modernidade reflexiva, cujas práticas sociais modernas são enfocadas, organizadas e transformadas de acordo com as constantes mutações do conhecimento e alicerçadas nas próprias práticas, embora exista uma crescente capacidade dos profissionais em aplicar o conhecimento de uma forma crítica a eles próprios e às circunstâncias que os rodeiam.

Como o assistente social se sente de uma forma geral

De uma forma geral, independentemente da área de intervenção onde o assistente social atua ou a posição que ocupa na organização onde exerce a sua atividade, e segundo o testemunho dos entrevistados, estes profissionais gostam muito daquilo que fazem, sentem-se realizados e de uma forma geral, felizes por ser uma prática diversificada, onde o trabalho acaba por não ser monótono e rotineiro. No entanto é um desafio constante e às vezes não é fácil porque têm que lidar com pressões internas e externas, bem como com a politização e com o trabalho imediato. Alguns assistentes sociais confessam que é cansativo e frustrante pela falta de recursos para todas as situações, e que seria muito necessário haver tempo para refletir a prática profissional. Nem sempre as famílias colaboram. Há necessidade de trabalhar em parceria, falta de corresponsabilização. Existe excesso de burocracia. E ainda o gosto manifesto pelo trabalho comunitário de co diagnosticar com o outro e co cooperar naquela que seria a possibilidade de construir as respostas, ou seja, necessidade de conhecermos e ajudarmos a planear aquilo que são as estratégias de política social.

“Eu gosto muito daquilo que faço. Acho que hoje em dia infelizmente muitos dos nossos jovens acabam por tirar licenciaturas, que tiram para tirar uma licenciatura e muitas vezes não tiram, não fazem uma licenciatura de acordo com aquilo que eles gostariam de fazer na vida. Eu ainda posso dizer que tive esse privilégio de tirar, de fazer a minha licenciatura na área que eu gostava e, portanto, eu acho que para mim ao sentir-me bem com aquilo que faço ao gostar de aquilo que faço isso é, já é meio caminho andado para, para me sentir bem, portanto e no fundo é isso. A minha prática profissional também acaba por ser muito diversificada, porque nós, ao trabalhar no município dá-nos a possibilidade de nós trabalharmos com

problemáticas muito diferentes, com pessoas muito diferentes, com realidades muito diferentes e, portanto, podemos fazer muita coisa. (...) O nosso trabalho acaba por não ser monótono, não é um trabalho muito rotineiro, não é. Eu normalmente nunca sei de manhã quando chego aqui, raramente sei, o que vou fazer durante o dia, porque às vezes até tenho uma coisa programada, e aparecem outras, aparecem-me situações aqui de pessoas que pedem situações novas que nos surgem, portanto há sempre coisas que estão programadas e tenho que as fazer como é evidente tenho que cumprir, mas surgem outras que nós não estávamos a contar minimamente, portanto, esta diversidade de trabalho, de problemáticas, de atividades que nós fazemos também me motiva bastante e também acho muito entusiasmante.” (E2)

“Normalmente bem (sorrisos), porque é aqui e eu trabalho há muitos anos, que mais não seja por isso sinto-me bem.” (E3)

“É assim, é um desafio constante e não é fácil, porque é interessante, gosto desta área, mas não é fácil porque nós temos que lidar com as pressões que vêm do exterior, que são os pedidos, como as do interior, o que é que nós podemos responder e o grande problema é não haver capacidade daqui deste sector para responder à quantidade de problemas e de solicitações, porque isto também tem a ver com orçamento, não é? E com políticas que muitas vezes, delas que mexem com outra vertente mais política, mais politizada e que sabemos que não é fácil de mexer, não é? E isso, claro, também em nós causa-nos algum stress profissional porque estamos aqui entre dois problemas e que temos que saber gerir, quer as pressões que vêm em termos de dirigentes, de políticas que estão definidas para o sector e as solicitações e as necessidades de quem nos vem pedir os apoios, e isto não é fácil de gerir. Lembro-me que no início, se calhar, causava-me mais problemas do que agora com a experiência, a gente tem mais capacidade de lidar com isso, mas mesmo assim não é fácil e é um cansaço às vezes.” (E4)

“Sinto-me de uma forma geral feliz, amo aquilo que faço, não me via a fazer outra coisa. No entanto, há dias que uma pessoa sente frustração, no sentido de chegar ao final do dia questionar o que é que eu fiz hoje e muitas vezes também frustração devido à falta dos recursos em que nós estamos aqui no nosso dia-a-dia perante n situações, muitas vezes são diferentes umas das outras, e realmente cada uma tem a sua, a sua singularidade, e o que serve para resolver uma situação não serve para resolver outra, porque isto não é copy paste e às vezes é esta frustração de querer as

ferramentas para poder intervir e a gente fica com as mãos amarradas, e agora para onde é que eu vou? e realmente, o que falta muitas vezes nos assistentes sociais é ter um bocadinho de tempo para refletir a sua prática profissional, e eu sinto isso, não estou a dizer que faço isso e os outros não fazem, não é isso, é que eu sinto isso muitas vezes, mas o nosso dia-a-dia é, costume dizer, é apagar fogo, e depois ter aquele tempinho e dizer assim, deixa-me refletir, e tive essas situações: o que é que eu fiz? fiz certo? não fiz certo? devia talvez ter feito daquela outra forma?, por um lado, acho que, não há esse treino, e por outro lado acho que o nosso dia-a-dia é tão agitado, é uma situação, é outra (...). ” (E5)

“Foi a minha primeira opção quando fui para a universidade e em termos profissionais não voltaria atrás.” (E7)

“É assim, tenho dias de muita frustração. Isto é começar pelo lado negativo quando deveria ser o contrário, não é?! Porque eu acho que o assistente social também tem que ser uma pessoa positiva. Mas há dias que realmente é assim, com certeza como todos os outros me sinto um bocadinho frustrada, não é?! Mas tento que essa frustração não me abarque na totalidade, não é? Tento ser uma pessoa íntegra, eu acho que é fundamental em qualquer profissional, não é?! (breve pausa) tento ser isenta, por exemplo na análise de um caso, não pôr os meus sentimentos a funcionar, não é?! O que, por vezes, também depende das situações, é difícil (...). ” (E9)

Claro que temos grandes períodos de frustração porque, ainda neste âmbito, o quadro de pessoal é escasso face às necessidades e o facto de estarmos sempre a recorrer a programas ocupacionais em que temos que estar a integrar as colegas nas equipas, na própria dinâmica e nas próprias áreas, na área de intervenção da saúde, e depois quando as colegas já estão num ponto em que tudo está a correr bem acaba os programas e não tem sido, não tem havido capacidade de incorporar estes elementos na equipa. Estas mesmas questões de dificuldade de recursos na comunidade também é uma questão que limita muito a nossa intervenção e que também nos desgasta porque há necessidade de libertar camas, a área médica pressiona, a equipa, a área de enfermagem pressiona e, portanto, é uma luta no dia-a-dia e isto também cria um desgaste e não é de forma alguma satisfatório.” (E10)

“(...) sinto-me realizada, mas há dias em que posso sentir-me mais em baixo, ter criado determinadas expectativas, mas depois, às vezes, são realmente expectativas que eu criei que não correspondem à realidade. Tenho que aceitar também o que é, e

pode ser que naquele momento as coisas não tenham decorrido conforme planeadas. Às vezes, há muitas limitações externas, às vezes não é o próprio utente que coloca entraves no seu processo é mesmo as estruturas, entidades externas que bloqueiam o seu processo e que, além de não trabalharmos em parceria, ao imporem mais a sua opinião, o seu ponto de vista, às vezes quem acaba por ser prejudicado é o utente e, aí sim desmotiva-me um bocado e causa-me alguma mágoa na minha prática.” (E11)

“Sinto-me apaixonado, eu gosto, adoro o que faço. Confesso que por vezes eu, quase como todos os técnicos, chegam ao fim do dia cansados, estoirados, mas (breve pausa) levo para casa dois sentimentos adversos: que é o que eu fiz o que pude e o que tenho mais para fazer? (...). ” (E12)

“Sinto que já fiz muito em dezoito anos, já fiz muito, acho que tentei criar e acompanhar muito da evolução (...), não tinha nada, portanto, fui eu que criei este serviço, então acarinho como se fosse o meu bebé (risos), portanto fomos devagarinho começamos a fazer levantamentos nos bairros, depois ganhei uma técnica, neste momento nós somos cinco técnicas, infelizmente não são todas do quadro (...) dos direitos, eu não tenho deveres, mas tenho direitos. Portanto, nós também temos desafios que não são cumpridos e desafios que não resultam sempre da melhor forma, mas sinto-me bem, gosto do que faço, gosto muito do que faço.” (E13)

Gosto de ser assistente social e tornava a ser, tenho pena às vezes do dia, não ter mais horas, aqui no serviço, há situações de burocracia que às vezes nos prendem, mas pronto (breve pausa) e situações diárias que às vezes me irritam, mas eu todos os dias tento fazer melhor um bocadinho.” (E14)

Eu sou feliz, gosto muito da minha profissão, não escolheria outra, por aquilo que me tem dado, pela possibilidade de se estar sempre com histórias novas, eu sou muito enriquecida pelos acontecimentos, sou muito grata pela profissão que escolhi e continuarei. Eu acho que nunca me senti frustrada na minha profissão. Com muitas dificuldades sim, há momentos que poderia sentir, mas eu já passei por várias coisas e por várias zonas geográficas, e eu gosto de ser quem sou e realmente quis voltar ao terreno e eu acho que (breve pausa), dessem-me atendimentos todos os dias. E foi o que disse uma vez a um chefe de departamento: deem-me atendimentos todos os dias, histórias, situações (...).” (E15)

“(...) sinto que sou mais feliz naquela que pode ser uma atividade que me permite mergulhar, conhecer, no fundo diagnosticar, e depois com todos poder efetivamente

apoiar-nos entre intervenções, ou seja, se me dissessem, bom, estaremos num quotidiano de gestão de casos, está efetivamente num espaço, num outro patamar, não é superior, nem inferior é um patamar ao lado que faz, efetivamente, promove, efetivamente a construção de respostas. Se efetivamente puderes optar onde estarias eu diria que seria muito mais feliz fora do quotidiano interventivo no caso a caso, mas poder efetivamente estar mais no comunitário poder efetivamente conhecer e diagnosticar, portanto, co diagnosticar com o outro e co cooperar naquela que era a possibilidade de construir as respostas. Seria muito mais feliz aí, mas globalmente feliz com o exercício da profissão, sinto que se pudesse optar pelas duas coisas teria a noção que seria mais feliz se fizesse apenas isso (...). Eu gosto muito do que faço, mesmo muito. Sou sincero acho que, e aí este meu apelo à necessidade de nós conhecermos e ajudarmos a planear aquilo que são as estratégias de política social (...) O que posso fazer é enquanto profissional, tendo por base os meus conhecimentos do Serviço Social, aí sinto-me claramente muito feliz (...).” (E16)

“Como um felizardo, isto é, será, acho que eu e os meus colegas também são, pelo menos é como nós nos sentimos, isto é, estar a viver num tempo com uma complexidade destas não é para qualquer um, isto acontece uma vez a cada cem anos, quebrar este ciclo, acabar com isto, ver o momento de transição disto vai ser uma coisa muito semelhante àquilo que aconteceu no país com o 25 de Abril. Nós vamos realmente assistir porque isto há de haver uma altura em que, efetivamente havemos de sair deste domínio, que é um domínio, é uma ditadura, é a primeira ditadura democrática que eu conheço. Havemos de sair dela e havemos de ter o privilégio de estar lá e dizer: nós fizemos tudo para que, efetivamente, as pessoas conseguissem pensar pela sua cabeça. Portanto, somos uns felizardos.” (E8)

(...) nós temos que ter a capacidade para os ajudar, para os ouvir e para os respeitar e para lhes ir dando sempre novas oportunidades, não temos que dar uma oportunidade, temos que dar oportunidades, agora não podemos é desistir (...).” (E2)

Após verificarmos como o assistente social se sente na sua prática profissional no contato com as pessoas, com cargo de chefia ou de uma forma geral podemos verificar que todos os profissionais apesar das contingências da profissão gostam de ser assistentes sociais. E que a resiliência é uma característica muito presente nos assistentes sociais entrevistados.

A estes 16 assistentes sociais entrevistados foram colocadas questões prévias que possibilitaram a sua caracterização académica e as expectativas no respeitante à sua formação contínua.

Podemos avançar, neste momento, para uma leitura acerca de alguns perfis dos assistentes sociais entrevistados e com referência a Branco (2008) que lança três principais teses explicativas para o fraco desenvolvimento da investigação em Serviço Social, sendo, o peso das atribuições socioinstitucionais do Serviço Social, a cultura e *habitus* profissional e a insuficiente formação de investigadores. As referidas teses concorrem para a construção de um quadro explicativo do fraco desenvolvimento da investigação nas práticas profissionais, articulando as condições socioinstitucionais (eixo dos fatores sistémicos – exógenos) e as competências, disposições e identidades profissionais (eixo dos fatores endógenos – dos atores) (Branco, 2008). A atitude investigativa é um movimento constante de procura, reflexão e planeamento a ação profissional é consequência e, ao mesmo tempo, auxílio para essa investigação. Este debate em volta das diferentes posturas que consubstanciam a definição do Serviço Social revela ao longo da história da profissão um desafio constante reemergindo com renovadas posturas.

Dos testemunhos dos entrevistados podemos depreender que de uma forma generalizada existe interesse em investir na formação teórica e nos conhecimentos que são necessários para uma boa prática profissional, através de formações promovidas pela APSS-DA, congressos, colóquios, palestras e sessões, procuram saber que projetos, na sua área de intervenção existem em Portugal continental e noutros países através da internet, leituras de artigos e livros da área do Serviço Social e outros, análise de legislação, contatos com outros colegas de outras áreas, através de redes nacionais e internacionais, troca de experiências entre colegas, alguns autodidáticos porque não há oferta formativa na Região na sua área. Outros não fazem investimento na teoria porque a teoria é colocada como um defeito (prática pura, uma opção institucional). Mas ainda há quem organize palestras, sessões e seminários.

Em relação à formação formal e académica temos alguns exemplos de assistentes sociais que investiram em graus e áreas tais como: Pós-Graduação em Ciências Sociais; Pós-Graduação em Gestão de Formação; Formação ao nível do Centro de Formação da Administração Pública Regional; Mestrado em Serviço Social; Cursos de Formação na área da Saúde e Ação Social promovidas e financiadas pelo serviço; Formação em Terapia Familiar; Formação na área da Qualidade; Pós-graduação em Educação Social; Frequência de Curso de frequência em Proteção de Menores; Curso de Formação de Formadores; Frequência

de Curso de Formação em Intervenção Territorializada e Vínculo ao sistema universitário através de projetos.

Outra informação interessante para definir o perfil dos assistentes sociais entrevistados é que apenas quatro dos dezasseis assistentes sociais entrevistados têm mais que a licenciatura e em relação ao facto de quererem ou não prosseguir estudos na área de Serviço Social dois assistentes sociais não sabem, seis disseram que sim e oito disseram que não.

CONCLUSÕES

A questão fundamental da presente investigação centrou-se na discussão e reflexão dos contextos da prática profissional dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores início do século XXI, segundo a perspectiva dos próprios assistentes sociais que avocaram, de uma forma geral, a necessidade e importância da relação entre teoria e prática, onde a teoria vai buscar indagações à prática profissional dos assistentes sociais e tenta encontrar respostas e esclarecimentos a estas indagações, dúvidas e dilemas advindas da prática. Podemos dizer que existe uma espécie de retroalimentação em que uma depende da outra.

A análise do contexto da prática profissional dos assistentes sociais início do século XXI na Região Autónoma dos Açores, nesta investigação, orientou-se pela definição de sociedade de risco, pela relação entre a prática e a teoria, pelas dimensões da prática profissional em Serviço Social e pelas políticas sociais e por fim a perspectiva dos assistentes sociais perante o contexto da prática profissional do Serviço Social.

Da revisão da literatura sobre o tema depreendeu-se que a sociedade moderna está a modificar as suas formações de classe, de ocupação, os papéis sexuais, a família nuclear, a indústria, os setores empresariais e os pré-requisitos e as formas do progresso económico. Esta nova fase, na qual o progresso se pode transformar em autodestruição, na qual um tipo de modernização corta e transforma outro tipo, é aquela a que Beck *et al.* (2002) denomina de modernidade reflexiva. A sociedade de risco e as crises surgem em determinadas épocas temporais e importa refletir os contornos destes riscos e crises enquadrados nas características da época em que eles surgem e as consequências para as pessoas, bem como o que é possível realizar para ir ao encontro de soluções. Este século identifica-se por uma crise *sui generis*, que aconteceu por volta de 2011-2012, na Região Autónoma dos Açores, um pouco mais tarde que em Portugal continental e a nível internacional.

A ultraperiferia da Região, constituída por nove ilhas dispersas e diferentes, na sua geografia e população, refletiu-se na queda do rendimento com mais intensidade onde a mudança quando chega é abreviada e intensa, com características típicas de momentos de crise, incidindo essencialmente ao nível económico com repercussões no desemprego (estivadores, pescas, agricultura, construção civil) e consequentemente impactes nas dinâmicas familiares. Houve, igualmente, crises sociais, nomeadamente o regresso de pessoas em situação de deportados vindos, em grande número, essencialmente dos Estados Unidos da América e do Canadá.

As crises económicas, sociais e políticas imprimiram orientações e criam situações de urgência para a população mais vulnerável. Os momentos de risco têm acontecido ao longo dos anos e em outros séculos, mas têm sempre manifestações e características diferentes.

Como enquadramento espacial foi caracterizada a identidade da Região Autónoma dos Açores relacionada com a sua geografia e história, povoamento, política e cultura, emigração, população, dinâmicas familiares, educação, emprego, pobreza, religiosidade, economia e ultraperiferia. Estas características traduzem uma Região que possui vantagens testemunhadas pelos assistentes sociais entrevistados, nomeadamente o facto de estarmos preparados para dar a devida atenção e contribuir para a criação de respostas e políticas sociais e que a intervenção dos assistentes sociais sempre foi muito ativa e influenciadora na produção e desenho das políticas sociais regionais, isto pela proximidade com os órgãos governamentais e estatais. Mas, e segundo, outros testemunhos, o assistente social carece de autonomia e recursos para a sua intervenção profissional.

As crises na Região Autónoma dos Açores implicam a criação de respostas e políticas sociais e trazem impactes nas práticas dos assistentes sociais e inovações na sua intervenção. Pois estamos perante antigos problemas sociais que ganharam visibilidade pela sensibilidade e mudança de mentalidades e perante novos problemas sociais advindos da nova conjuntura nacional e internacional com características não só regionais, mas também globais.

Em resposta às crises identificamos a rede e organização dos serviços sociais, no âmbito das políticas públicas e sociais nas respetivas áreas de intervenção das assistentes sociais, como a segurança social, saúde, emprego, escolas, IPSS, empresas privadas, habitação, poder local e justiça.

Relação entre prática e teoria

As teorias ajudam os assistentes sociais a dar sentido às complexas e difíceis situações humanas, diferentes teorias geram diferentes entendimentos do comportamento humano e das situações sociais. O processo de intervenção do Serviço Social descreve uma sequência e estrutura que ajuda os assistentes sociais na sua prática de forma sistemática e os assistentes sociais que usam a teoria para fundamentar, informar e validar o processo de intervenção social são mais propensos a praticar Serviço Social de forma cuidadosa, responsável e profissional.

Os objetivos do Serviço Social e das teorias que o apoiam variam, dependendo do contexto no qual se encontra.

Uma base teórica deve dotar o assistente social com um elevado nível de sensibilidade para as necessidades e circunstâncias dos sujeitos da intervenção do Serviço Social e da perícia para avaliar a relevância e impacte de qualquer contexto situacional, ou seja, formas adequadas de intervenção compatíveis com os objetos, sujeitos e contexto da intervenção social.

A investigação, como pilar fundamental da intervenção qualificada, desafia os assistentes sociais na sua formação, valorização do capital humano e construção de um saber reflexivo e crítico, através de uma avaliação contínua da sua prática profissional, bem como dos elementos fundamentais para sustentar e acompanhar o atual e rápido processo de mudança social, atuais vulnerabilidades e exclusão social.

Dimensões da prática em Serviço Social

- Dimensão do assistente social na sua prática profissional:

O assistente social deverá ser específico e identificar todas as ideias teóricas relevantes que possam ajudar a alcançar uma compreensão da pessoa, bem como o delinear de um plano de intervenção adequado às suas necessidades. As ideias relevantes podem ser extraídas da teoria da Resiliência, *Empowerment* e *Advocacy* (Collingwood, 2005, *citado por* Davies, 2008). A teoria irá ter lugar, igualmente em todo o processo de intervenção. Estas teorias podem ser sustentadas por ideias centradas na pessoa e sobre como trabalhar ao lado dela e com ela, com aceitação, empatia e congruência, aplicando métodos e técnicas de recolha de informação como o Genograma, ecomapa, entre outros.

Pensar que estas teorias poderão ser usadas com a pessoa, sujeito da prática do Serviço Social, ajuda a estabelecer as bases para uma abordagem tática à intervenção social e útil à ligação à próxima fase de avaliação com a identificação de metas ou alterações potenciais desejáveis para a pessoa e sua situação. Uma outra fase exige que o assistente social reflita acerca dos conhecimentos, habilidades, valores e considerações que possam ser trabalhadas na intervenção com a pessoa (Collingwood, 2005, *citado por* Davies, 2008).

O conhecimento e competências necessárias para uma prática social eficaz com a pessoa passam pelas habilidades de comunicação, avaliações e trabalho metodológico rigoroso.

A consideração dos valores e da ética são igualmente indispensáveis à prática profissional em Serviço Social. Pois há o reconhecimento de que o contexto teórico, organizacional e a identidade do profissional não são isentos de valores (Collingwood, 2005, Davies, 2008).

As escolhas das teorias são informadas e sustentadas por uma amálgama de bases teóricas e de valores pessoais, profissionais e organizacionais.

Devido à natureza específica da sua experiência e conhecimento dos assistentes sociais, as habilidades necessárias para a prática profissional são assumidas e interiorizadas. No entanto, as habilidades só podem ser aprendidas de forma disciplinada e organizada (Collingwood, 2005, *citado por* Davies, 2008).

As práticas transformadoras dos assistentes sociais exigem uma abordagem relacional entre teoria, prática e política. O assistente social tem um papel preponderante, comprometido e ativo na defesa dos direitos humanos, da justiça social e até na definição de medidas de política social que serão emanadas pelos poderes locais, regionais e nacionais.

As práticas de intervenção dos assistentes sociais são explicadas também por outros fatores, nomeadamente pelo autoconhecimento, pela identidade e perfil profissional, que permitem um panorama acerca da dimensão do assistente social na sua prática profissional. O assistente social poderá desempenhar uma prática profissional de qualidade na relação com o outro se estiver empoderado e motivado. Por esta razão, as questões relacionadas com as emoções são muito importantes e merecem uma reflexão séria e responsável.

- Dimensão do sujeito da prática do Serviço Social:

Nesta dimensão conhece-se as especificidades da pessoa que procura os serviços sociais, bem como reconhecer o papel da natureza explícita e organização, serviços e equipamentos em que a pessoa será encaminhada. Ao construir um perfil do sujeito da intervenção do Serviço Social, informações importantes acerca do mesmo irão emergir. O uso desta informação servirá como meio de familiarizar com o mundo da pessoa. O perfil da pessoa, sujeito da intervenção do Serviço Social, torna-se uma ferramenta de avaliação inicial para a

identificação e armazenamento de informações. O perfil da pessoa é o primeiro e crucial passo na preparação para a próxima fase na prática do Serviço Social.

Com base nas informações obtidas a partir das referências recolhidas junto da pessoa, o assistente social está em condições de passar da generalidade teórica da pessoa para as especificidades reais da mesma. Esta informação constitui a base para a avaliação inicial da situação da pessoa e permite ao assistente social identificar o necessário antes do processo de intervenção social.

O sujeito da prática do Serviço Social, hoje em dia, é cada vez mais abrangente. São todas as pessoas que têm um problema social e poderá ser desde a exclusão social, à violência doméstica, maus tratos, dependências toxicas, pessoas dependentes de terceiros e pessoas com necessidade de apoio psicossocial, económico, logístico, entre outros.

- Dimensão política da prática em Serviço Social:

O Serviço Social surge como profissão comprometida com a cidadania, seguindo os objetivos de mudança e emancipação dos sujeitos da prática do Serviço Social através do desenvolvimento de estratégias participativas, *empowerment*, *advocacy* e dimensão política da prática. O duplo movimento de ativação dos indivíduos e ativação da sociedade envolvem a dimensão da cidadania. Então depende-se que o Serviço Social está intimamente relacionado com os ideais da justiça social, do bem-estar, da realização dos direitos e da promoção da igualdade, na direção da realização plena da cidadania, e tem uma dimensão política que se fortalece através da sua colaboração em projetos societários e responsabilidade na vida pública, sendo ele plataforma privilegiada da ação política. O Serviço Social tem um papel vital na sociedade e na vida das pessoas pelo facto de assumir um sério compromisso de luta e defesa pela efetivação dos direitos e qualidade de vida das pessoas, num mundo globalizado e onde os riscos sociais têm um impacte cada vez mais rápido e agressivo na vida das pessoas. Neste sentido a dimensão política da prática do Serviço Social tem cada vez mais importância nas sociedades contemporâneas.

Políticas sociais

As políticas públicas e sociais tiveram em grande destaque nesta investigação, nomeadamente a compreensão do movimento de descentralização e territorialização que fez com que a Região Autónoma dos Açores tivesse flexibilidade e autonomia para adequar as respostas sociais às suas problemáticas específicas. As políticas sociais estão dentro das políticas públicas porque estamos num estado de bem-estar-social garante das respostas às necessidades sociais. A prestação de bens e serviços sociais cada vez mais têm sido prestados pela comunidade, pela sociedade civil e pelo mercado. A sociedade civil tem mais facilidade em criar projetos piloto para depois tornarem-se instrumentos jurídicos, num sistema de *bottom-up*, porque é no terreno que as coisas acontecem e são as pessoas que sentem as necessidades, logo, os técnicos que estão a trabalhar perto das pessoas e juntamente com elas são fundamentais para informar as entidades estatais e assim desenharem-se políticas sociais adequadas às necessidades das pessoas.

Em relação às respostas dos assistentes sociais entrevistados e políticas sociais para os problemas sociais podemos destacar a criação de políticas ao nível do emprego, a criação das redes temáticas e o surgimento de mais Instituições Particulares de Solidariedade Social durante este século na Região Autónoma dos Açores. Os testemunhos dos assistentes sociais entrevistados realçam como aspetos positivos das políticas o facto de serem ativas, abrangentes, com maior proximidade às pessoas e inovadoras. Em relação aos aspetos a melhorar está a necessidade do reinvestimento global das políticas sociais tendo em conta a prevenção, a empregabilidade e o ensino vocacional.

Perspetiva dos assistentes sociais perante o contexto da prática profissional do Serviço Social

Vários são os aspetos que fazem parte do contexto da prática profissional do Serviço Social e que influenciam o desempenho dos assistentes sociais. Segundo o testemunho dos entrevistados, os valores, conhecimentos e competências fazem parte do seu dia-a-dia. Em relação aos valores o destaque foi o respeito pelas pessoas como seres humanos, não fazer juízos de valor, lutar pelos direitos das pessoas, a equidade e a ética profissional. Em relação aos conhecimentos e competências que os assistentes sociais elegeram como essenciais da sua

prática interventiva foram a atualização de informações relacionadas com a dinâmica dos organismos onde operam, as políticas sociais e respostas inovadoras aos problemas emergentes, a necessidade e reflexão crítica sobre o desempenho profissional apesar de não terem esta possibilidade, pelo facto das pressões diárias e do excesso de trabalho. A necessidade de serem pró-ativos e terem capacidade de iniciativa, o saber ouvir o outro, possuírem conhecimentos científicos, técnicos e estratégicos e terem tempo para melhorar as capacidades de elaboração de bons diagnósticos, planos de ação e avaliação são outros aspetos eleitos pelos assistentes sociais entrevistados como sendo indispensáveis para uma boa prática profissional.

Foram igualmente explorados aspetos relacionados com as emoções e como os assistentes sociais se sentem no contato com as pessoas, seja quando têm um cargo de chefia ou de uma forma geral. Os assistentes sociais sentem que fizeram a melhor escolha em termos académicos ao enveredar pelo curso de Serviço Social e no seu dia-a-dia como profissionais. Geralmente, sentem-se realizados e felizes porque de facto é o que gostam de ser e fazer, apesar das contingências como a pressão diária da resposta imediata, a falta de tempo para a reflexão e avaliação do seu trabalho interventivo e até mesmo falta de tempo para diagnosticar, planear ou para darem a atenção devida às pessoas.

É missão do assistente social contribuir para uma melhoria da qualidade dos serviços prestados e estabelecer uma verdadeira relação de ajuda, baseada numa comunicação e informação eficaz, com vista a minorar o sofrimento daqueles que a ele recorrem na esperança de solucionar ou atenuar os seus problemas, com ênfase no saber ouvir, atenção, ajuda, orientação, disponibilidade e treino de estratégias a labutar na sua prática interventiva.

Os assistentes sociais que fizeram parte deste estudo manifestaram algumas dificuldades ao nível da falta de tempo para refletir a sua prática profissional, excesso de burocracia e a falta de oferta, na Região Autónoma dos Açores, de formação. Quando tentamos traçar um perfil dos assistentes sociais em estudo, um dos aspetos que importa realçar é o facto de não haver muita oferta formativa ao nível das áreas de interesse dos assistentes sociais e a Universidade dos Açores ainda não ter o 2º e 3º ciclo académicos, impossibilitando esta possibilidade a muitos assistentes sociais ingressarem noutros níveis académicos. Fatores estes que são exógenos à possibilidade de avançarem para uma formação teórica e contínua, por outro lado temos os fatores endógenos que se manifestam pelo facto de alguns dos assistentes sociais não demonstrarem vontade, nem interesse em investir na formação contínua e/ ou continuação dos ciclos académicos.

Foram refletidas práticas profissionais dos assistentes sociais na Região Autónoma dos Açores início do século XXI que permitiram concluir que estamos perante uma Região singular nos seus aspetos insulares, geografia e história, povoamento, política e cultura, emigração, população, dinâmicas familiares, educação, emprego, pobreza, religiosidade, economia e ultraperiferia. Mas de todas as características a ultraperiferia é relevante pelo foco deste estudo ser o século XXI, e especificamente a partir de 2010, na Região ter-se assistido a uma queda do rendimento com mais intensidade e onde a mudança quando chegou foi intensa, abreviada e rápida, com características típicas de momentos de crise. A Região não esteve totalmente preparada ao nível de respostas e políticas sociais para fazer face a novos problemas sociais e ao agravamento dos antigos, como o próprio Serviço Social também teve que se reposicionar inovando práticas e adaptando-se ao ritmo das contingências.

As práticas profissionais dos assistentes sociais estão intimamente relacionadas com o tempo (sociedade de risco), características do sujeito da intervenção, tipo de contexto, perfil do assistente social, tipo de políticas e modelos e teorias que o assistente social aplica na sua intervenção.

A metodologia desta investigação configurou-se no método misto, ou seja, numa abordagem de investigação que associa as formas qualitativa e quantitativa. Com realce para o método qualitativo e paradigma interpretativo pela possibilidade de compreender o sentido que os assistentes sociais dão à sua prática e abertura a declarações, conceitos ou proposições coerentemente relacionadas, que orientam o pensamento e a investigação. No contexto do paradigma interpretativo da intervenção social, esta investigação alicerça-se numa perspetiva fenomenológica, porque os assistentes sociais entrevistados participaram de forma ativa nesta investigação com os seus testemunhos na primeira pessoa. A lógica indutiva conduziu a investigação, a escolha do enquadramento concetual, a análise de conteúdo das entrevistas e procurou refletir o contexto da prática profissional do Serviço Social, na Região Autónoma dos Açores, no século XXI.

Nos estudos que suscitam a participação das pessoas, os problemas éticos estão tão presentes como nos estudos experimentais e laboratoriais. Segundo Fortin (1999: 116) “a investigação aplicada aos seres humanos pode, por vezes, causar danos aos direitos e liberdades da pessoa. Por conseguinte, é importante tomar todas as disposições necessárias para proteger os direitos e liberdades das pessoas que participam nas investigações”. Qualquer investigação efetuada junto de seres humanos levanta questões morais e éticas.

A necessidade de se ajustar com a ética tem a ver com todos os profissionais, nos quais os cientistas estão incluídos. Desta forma a referida autora defende cinco princípios ou direitos fundamentais, determinados pelos códigos de ética, aplicáveis às pessoas que participam nas investigações são eles o direito à autodeterminação, o direito à intimidade, o direito ao anonimato e à confidencialidade, o direito à proteção contra o desconforto e o prejuízo e o direito a um tratamento justo e leal (Fortin, 1999: 116). Os referidos princípios e direitos fundamentais foram salvaguardados através da assinatura do documento de Consentimento Informado, Livre e Esclarecido para participação em investigação que foi dado a todos os participantes nas entrevistas.

Neste estudo, concretamente as questões da prática profissional dos assistentes, foi realizada uma caracterização sociodemográfica de 319 assistentes sociais. Onde podemos destacar algumas características, nomeadamente que esta é uma profissão, na sua maioria, jovem na Região porque 69% dos profissionais têm menos de 39 anos de idade, 89% dos assistentes sociais são do sexo feminino, 59% têm vínculo nas Instituições Particulares de Solidariedade Social, 67% dos assistentes sociais têm vínculo efetivo, contrato sem termo ou por tempo indeterminado independentemente do tipo de organismo onde se encontram a trabalhar. A maioria dos assistentes sociais ainda não avançaram para outros ciclos académicos, mas mais de 50% dos assistentes sociais têm intenção de prosseguir estudos para o 2.º e 3.º ciclo académicos.

Em relação aos perfis dos assistentes sociais das duas fases do estudo, do inquérito por questionário realizado pela Associação dos Profissionais de Serviço Social – Delegação dos Açores e pela investigadora como membro da direção, desta delegação, como pelos testemunhos das entrevistas semidiretivas a 16 assistentes sociais, podemos depreender que os assistentes sociais procuram a informação e o conhecimento para uma melhor atuação ao nível da sua prática, mais não seja através de leituras, pesquisas na internet, frequência de colóquios, palestras e sessões, como também diálogos e reflexões entre colegas.

No desenvolvimento desta investigação, foram reunidas as condições para analisar e refletir acerca do contexto da prática profissional dos assistentes sociais da Região Autónoma dos Açores início do século XXI, segundo a sua própria perspetiva, como sendo os aspetos relacionados com os valores, conhecimentos e competências dos assistentes sociais, desafios em curso para o Serviço Social neste século XXI, ao nível social, político e económico, a posição do assistente social perante tais desafios e a representação do papel do assistente

social na Região Autónoma dos Açores, tanto na sua área de intervenção como de uma forma geral.

O código de Ética do assistente social prevê nos seus onze princípios fundamentais a questão do compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspetiva da competência profissional. O exercício profissional do assistente social exige uma atitude investigativa constante para que não se torne meramente pragmática, sem intencionalidade e clareza de finalidade.

Consideramos ser importante o estudo de questões que fazem parte do dia-a-dia profissional dos assistentes sociais, nomeadamente, a sua prática de intervenção profissional, visando responder e encontrar soluções inclusivas para os problemas sociais. Outra preocupação de origem desta pesquisa foram os desafios de inovação, qualidade e eficácia que se colocam aos profissionais que intervêm na realidade social Açoriana.

Em relação a propostas futuras de novas investigações advindas dos resultados desta seria propositado conhecer e explorar a visão dos sujeitos da prática do Serviço Social acerca das respostas sociais nas diferentes áreas, na Região Autónoma dos Açores durante os últimos momentos de crise económica e social.

BIBLIOGRAFIA

- Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (2016) (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Albuquerque, Cristina (2016), “O Estado-providência do século XXI: um estado retraído ou estado “pan-ótico”?”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Adams, Robert (2008), *Empowerment, Participation and Social Work*, Nova York, Palgrave Macmillan (3ª edição).
- Almeida, Helena Neves (2012), “Novas e Inovadoras ofertas sociais: conhecimento científico e competência profissional”, Balbin, Nelma e Cristina Albuquerque (Org.), *Novos Desafios na Educação: Responsabilidade Social, Democracia e Sustentabilidade*, Brasília, Editora Viena Ltda.
- 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. 29-46.
- Amaro, Maria Inês (2014), “Um Admirável Mundo Novo? Tecnologia e Intervenção na contemporaneidade”, Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Amaro, Maria Inês (2015), *Urgências e Emergências do Serviço Social. Fundamentos da Profissão na contemporaneidade*, Lisboa, Universidade Católica Editora (2ª edição).
- Andrade, Marília (2001), “Campo de intervenção do Serviço Social: Autonomias e Heteronomias do Agir”, *Intervenção Social*, 23/ 24, pp. 217-232.
- Banks, Sarah (2001), “Ética em Fragmentos”, Mouro, Helena e Dulce Simões (Org.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto, pp. 101 – 124.
- Banks, Sarah (2006), *Ethics and values in social work*, New York, Palgrave Macmillan.
- Baptista, Myrian Veras (2001), *A investigação em Serviço Social*, Lisboa, CPIHTS – Centro Português de Investigação em História e Trabalho Social
- Barbalet, Jack M. (1989), *A cidadania*, Lisboa, Editorial Estampa.
- Beck, Ulrich (1992), *Risk society: Towards a New Modernity*, Londres, Sage.
- Beck, Ulrich (1999), *World Risk Society*, Londres, Sage.
- Beck, Ulrich (2001), *Risk Society: towards a new modernity, frad*, Mark Riff, London, Sage Publications.
- Beck, Ulrich e Beck-Gensheim, Elisabeth (2002), *Individualization*, London, Sage.
- Beckett, Chris (2009), *Essential Theory for Social Work Practice*, London, Sage.
- Bettencourt, Urbano (2008), “A Consciencialização de uma Identidade Própria”, *História dos Açores. Do descobrimento ao século XX*, Artur Teodoro de Matos, Avelino de Freitas de Meneses, José Guilherme Reis Leite (Org.), Angra do Heroísmo, Instituto Açoriano de Cultura (Biblioteca da Universidade dos Açores 946.99 Hi58 – 117227V2E1).

- Bogo, Marion (2006), *Social Work practice: concepts, processes, and interviewing*, NewYork: Columbia University Press.
- Boterf, Guy Le (2003), *Desenvolvendo a competência dos profissionais*, Porto, Porto Alegre, Artmed.
- Bourdieu, Pierre (1989), *O poder simbólico*, Lisboa, Difel.
- Bourdieu, Pierre (1982), *Questions de Sociologie*, Paris, Minuit.
- Branco, Francisco e Manuela Portas (1999), *Direitos Humanos e Serviço Social. Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social*, Lisboa, ISSS.
- Branco, Francisco e Fernandes, Ernesto (2005), “Le servisse social au Portugal: trajectoire et enjeux”, Jean-Pierre Deslauriers e Yves Hurtubise (Org.), *Le travail social internacional. Éléments de Comparaison*, Canadá, Les Presses de l’Université Laval, pp 165-186.
- Branco, Francisco (2008), “A investigação em Serviço Social em Portugal: Trajectórias e perspectivas”, *Centro de Estudos de Serviço Social e Sociologia*, Faculdade de Ciências Humanas, Portugal, Universidade Católica Portuguesa.
- Branco, Francisco e Maria Inês Amaro (2011), “As práticas do “Serviço Social ativo” no âmbito das novas tendências da política social: uma perspectiva portuguesa”, *Serviço Social e Sociologia*, São Paulo, 108, pp. 656-679, outubro/ dezembro, 2011.
- Breton M. (1994), “Relating Competence – Promotion and Empowerment”, *Jornal of Progressive Human Services*, XXX, 1, pp. 2-20, consultado em 27 de junho de 2009. Disponível em: <http://www.apross.pt/etica.php>
- Bronfenbrenner, Urie (1996), *A Ecologia do Desenvolvimento Humano: Experimentores Naturais e Planejados*, Porto Alegre, Artes Médicas.
- Costa, Alfredo Bruto da (2002), *Exclusões Sociais*, Lisboa, Gravida Publicações.
- Carmo, Hermano (2001), *Intervenção Social com Grupos*, Lisboa, Universidade Aberta.
- Carmo, Hermano (2015), “Educação para a Cidadania: Um Imperativo Estratégico para o Serviço Social”, Carvalho Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Caparrós, Maria José Escartín (1998), *Manual de Trabajo Social (Modelos de práctica profesional)*, Alicante, Editorial Aguaclara.
- Capucha, Luís (1998), “Exclusão social e acesso ao emprego: paralelas que podem convergir”, *Sociedade e Trabalho*, Lisboa, Ministério do Trabalho e da Solidariedade social, 3, pp. 60-69.
- Capucha, Luís (2004), *Desafios da Pobreza*, Tese de Doutoramento na área da Sociologia, ISCTE, IUL.
- Capucha, Luís (2016), “Das políticas sociais à crise ou políticas sociais para superar a crise?”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Carvalho, Helena (2008), *Análise Multivariada de dados Qualitativos. Utilização da Análise de Correspondências Múltiplas com SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- Carvalho, Helena (2004), *Análise Multivariada de dados Qualitativos. Utilização da HMALS com SPSS*, Lisboa, Edições Sílabo.
- Carvalho, Helena (2017). *Análise Multivariada de Dados Qualitativos. Utilização da Análise de Correspondências Múltiplas (ACM) com o SPSS*, Lisboa: 2ª edição (revista e atualizada). Edições Sílabo (2ª ed).

- Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (2014), “Serviço Social em Portugal: Uma visão crítica”, Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação, pp. 3-26.
- Carvalho, Maria do Carmo Brant (2015), *Gestão Social e Trabalho Social: desafios e percursos metodológicos*, São Paulo, Cortez Editora.
- Castel, Roberts (2003), *As metamorfoses da Questão Social – Uma crónica do salário*, Edições Vozes, Petrópolis.
- Ceitel, Maria João (2002), “A possibilidade de uma ética da soberania em reabilitação e inserção social”, *Análise Psicológica*, XX, 3, pp. 517 – 525.
- Conti, Diego de Melo (2010), Uma abordagem do tema: Gestão Social. *Revista Iluminart IFSP*, 1, 4 Sertãozinho, pp.162-163.
- Costa, Suzana Goulart (2008), *Açores. Nove Ilhas, Uma História*, Deolinda Maria Adão (Org. e coordenação), California, Instituto of Governmental Studies Press University of California, Berkeley.
- Cree, Vivienne e Steve Myers (2008), *Social Work Making a Difference*, Bristol, Policy Press. (ISBN 9781861347787).
- Creswell, John W. (2010), *Projeto de pesquisa: método qualitativo, quantitativo e misto*, Porto Alegre, Bookman editora (3ª edição).
- Davies, Martin (2008), *Social Work*, Reino Unido, Blackwell Publishing.
- Diogo, Fernando (2011), “Notas e dados sobre a pobreza no Açores”, *Boletim do Núcleo Cultural da Horta*, 20, pp. 79-88.
- Diogo, Fernando (2013), “Ativos altamente desqualificados e insucesso do Sistema de ensino”, Matias, Ana e Fernando Diogo (Org.), *Desigualdades no Sistema Educativo. Percursos, Transições e Contextos*, Lisboa, Editora Mundos Sociais.
- Dolbec, André (2003), “A Investigação-Ação”, Benoit Gauthier (Org.), *Investigação Social, da Problemática à colheita de dados*, Loures, Ed. Lusociência.
- Dominelli, Lena (2004), *Social Work. Theory and Practice for a Changing Profession*, Estados Unidos da América, Polity Press.
- Esperança, Eduardo (1997), *Património e comunicação, políticas e práticas culturais*, Lisboa, Veja.
- Esping-Andersen Gosta (1999), *Les trois mondes de L'État-providence*, Paris, Presses Universitaires de France.
- Ewijk Henricus Van (2009), “Citizenship-based social work”, *International Social Work*, 52 (2), Sage Publications. London, pp. 158-170.
- Faleiros, Vicente de Paula (1987), “Confrontos teóricos do movimento de reconceituação do Serviço Social na América Latina”, *Revista Serviço Social e Sociedade*, São Paulo, Cortez Ano VII, (24), pp. 49-69.
- Faleiros, Vicente Paula (1997), *Estratégias em Serviço Social*. São Paulo: Edições Cortez.
- Faleiros, Vicente Paula (2001), “Desafios do Serviço Social na Era da Globalização, Mouro, Helena e Dulce Simões (Org.), *100 anos de Serviço Social*, Coimbra, Quarteto, pp. 313-350.
- Faleiros, Vicente Paula (2003), *Estratégias em Serviço Social*, Brasil, Cortez Editora.
- Faleiros, Vicente Paula (2007), *Violência contra a pessoa idosa ocorrências, vítimas e agressores*, Brasília, DF: Univera.

- Ferrera, Maurizio, Anton Hemerijck e Martin Rhodes (2000), *O Futuro da Europa Social. Repensar o Trabalho e Protecção Social na Nova Economia*, Oeiras, Celta.
- Ferrera, Maurizio (2005), *Welfare State Reform in Southern Europe. Ffighting poverty and social exclusion in Italy, Spain, Portugal and Greece*, USA, Routledge.
- Ferrera, Maurizio (2016), “Solidariedade na Europa depois da crise”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Ferreira, Jorge Manuel Leitão (2010), “Serviço Social e Modelos de Bem-Estar para a Infância: Modus Operandi do Assistente Social Na Promoção da Protecção à Criança e à Família”, Tese de Doutoramento, Portugal, Edição ISCTE-IUL.
- 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.
- Fiori, José Luís (1995), “Estado de Bem Estar Social: Padrões e crises”, *Série Estudos em saúde coletiva*, 17, Rio de Janeiro, Instituto de Medicina Social.
- Fortin, Marie-Fabienne (1999), *O processo de investigação, da concepção à realização*, Loures, Décarie éditeur, Lusociência.
- Fraga, Cristina Kologeski (2010), “A attitude investigative no trabalho do assistente social”, *Serv. Soc.*, São Paulo, (101), pp 40-64, Jan/ Mar. 2010.
- Frans, Douglas John (1993), “A scale for Mesuring social worker empowerment”, *Hesearch on Social Work Practice*, III, (3), pp. 312-328.
- Furtado, Renato Carlos de Medeiros (2014), *Deportação e Criminalidade nos Açores*, Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Ciências Sociais (Migrações e Sociedade), Orientação do Professor Doutor Fernando Jorge Diogo, Universidade dos Açores.
- Gal, Idit, e Lia Levin (2010), “Social Workers and Policy Practice: Na Analysis of Job Descriptions in Israel”, *Journal of Policy Practice*, 9, 3-4, Londres, pp. 183-200.
- Garnier, Jean-François (1998), “Identité, profession et métier”, Dartiguenave, Jean-Yves e Jean-François Garnier, *Travail Social – La reconquête d’un sens*, l’Harmattan, Paris, pp. 177-193.
- Georis, Pierre (1992) “La fonction de médiation au niveau local”, *Revue d’action sociale*, Março-Abril, (2).
- Ghiglione, Rodolphe e Benjamin Matalon (1993), *O Inquérito, Teoria e Prática*, Oeiras, Celta Editor.
- Giddens, Anthony (2000), “Viver numa sociedade pós-tradicional”, *Modernização Reflexiva. Política, Tradição e Estética do Mundo Moderno*. Oeiras, Celta Editora, pp. 53-104.
- Giddens, Anthony (2002), *O Mundo na era da globalização*, Queluz, Presença Editora.
- Granja, Berta (2014), “Contributos para a Análise das Formas Identitárias dos Assistentes Sociais”, Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Gray, Mel e Stephen A. Welb (2009), *Social Work. Theories and Methods*, Lodres, Sage.
- Guadalupe, Sónia (2016), *Intervenção em Rede: serviço social, sistémica e redes de suporte social*, Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra (2ª edição).
- Guadalupe, Sónia (2010), *Intervenção em rede. Serviço Social, Sistémica e Redes de Suporte Social*. Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Gueiros, Maria João G. (1991), *Serviço Social e Cidadania*, Rio de Janeiro, Agir.

- Guerra, Isabel Carvalho (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e formas de uso*, Princípia, Estoril.
- Guillén, Ana M.; Santiago Álvarez e Pedro Adão e Silva (2005), “O redesenho dos Estados-providência espanhol e português: o impacto da adesão à União Europeia”, *Portugal, Espanha e a Integração Europeia – Um balanço*, Lisboa, Imprensa de Ciências Sociais, 9, pp. 293-345.
- Habermas, Jurgen (1987), *Teoria de la acción Comunicativa: Crítica de la razón funcionalista*, 2, Madrid, Taurus.
- Hair, J., Anderson R., Tatham, R. e Black, W. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*, Upper Saddle River, Pearson International Edition (7ª ed).
- Healy, Karen (2001), *Trabajo social: perspectivas contemporâneas*, Madrid, Morata.
- Healy, Karen (2014), *Social Work Theories in Context. Creating Frameworks for Practice*, Palgrave Macmillan, London (2ª Edição).
- Hespanha, Pedro; Monteiro, Alcina; Ferreira, A. Cardoso; Rodrigues, Fernanda; Nunes, M. Helena; Hespanha, M. José; Madeira, Rosa; Hoven, Ruby Van Den; Portugal, Sílvia (2000a), *Entre o Estado e o Mercado. As fragilidades das instituições de protecção social em Portugal*, Quarteto Editora, Coimbra. (SDUAç; SD; 362 (469) E52; 110886).
- Hespanha, Pedro e Ana Raquel Matos (2000b), “Compulsão do trabalho ou emancipação pelo trabalho? Para um debate sobre as políticas activas em Portugal”, *Sociologia*, Lisboa, 4.
- Henríquez, Alfredo (2001), *Serviço Social. Ética, Deontologia & Projectos Profissionais*, Lisboa, Madrid e São Paulo, CPIHTS, Projeto Atlântida, Veras e ICESA.
- Hepworth, Dean H. e Ronald H. Rooney, Glenda Dewberry Rooney, Kimberly Strom-Gottfried e JoAnn Larsen (2010), *Direct Social Work Practice. Theory and Skills*, Estados Unidos da América, Editora BROOKS/COLE Cengage Learning.
- Howe, David (1999), *Dando Sentido a la pratica, una introducción a la teoria del trabajo social*, Granada, Editorial Maristan.
- Howe, David (2008), *The Emotionally Intelligent Social Worker*, Nova York, Palgrave Macmillan.
- Howe, David (2009), *A Brief Introduction to Social Work Theory*, Nova York, Palgrave Macmillan.
- Humphery, Caroline (2010), *Becoming a social worker. A student guide*, Inglaterra, Sage publications Ltd.
- Iamamoto, Marilda Villela (1996), “O Serviço Social na contemporaneidade: os fundamentos teóricos co-metodológicos e tecnico-operativos do trabalho profissional”, Villela Iamamoto, Marilda *et al.* (Org.), *Metodologias e Técnicas do Serviço Social*, SESI-dn, Brasília, pp. 9-17.
- Landry, Réjean (2003), “A análise do conteúdo” em Benoit Gauthier (dir), *Investigação Social, da Problemática à colheita de dados*, Loures, Ed. Lusociência.
- Lee, Judith A. B. (2001), *The Empowerment Approach to Social Work Practice. Building the Beloved Community*, Nova York, Columbia University Press (2ª edição). (ISBN: 0 – 231 – 11548 – 2).
- Leite, José Guilherme Reis (2008), “A Consciencialização de uma Identidade Própria”, *História dos Açores. Do descobrimento ao século XX*, Teodoro de Matos, Artur; Avelino de Freitas de Meneses e José Guilherme Reis Leite (Org.), II, Angra do Heroísmo, Instituto Açoriano de Cultura, 2008. (Biblioteca da Universidade dos Açores 946.99 Hi58 – 117227V2E1).
- Luz, Helena Amaro (2016), “As políticas sociais face ao imperativo da sustentabilidade: lógicas emergentes a partir da economia social”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.),

- Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Machado, Maria Ednéia (1999), “Questão Social: Objeto do Serviço Social?”, *Serviço Social em Revista*, Curso de Serviço Social, Universidade de Londrina, ISSN 1516 – 3091, 2, 1, Julho/Dezembro de 1999.
- Martins, Alcina (1999), *Génese, Emergência e Institucionalização do Serviço Social Português*, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian.
- Martins, Luci (2015), “O Espaço da Política e os Direitos Sociais no Brasil Contemporâneo”, Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Mayring, Philipp (2002), *Introdução à Pesquisa Social Qualitativa*, Beltz Studium, Alemanha (5ª edição).
- McDonough, Josefina (1999), “Prática Política: a face negligenciada da intervenção em Serviço Social”, Negreiros, Maria Augusta, Martins, Alcina, Henriquez Alfredo B. e Josefina McDonough, *Serviço Social, Profissão & Identidade: Que trajetória?*, Lisboa, Veras Editora, pp. 99-123.
- McQueen, J. (1997) Some Methods for Classification and Analysis of Multivariate Observations. In: Proc. of 5th Berkeley Symp. on Mathematical Statistics and Probability, 173-188.
- Medeiros, Octávio H. Ribeiro de (2008), “Vida Quotidiana e Valores”, Rocha, Gilberta Pavão Nunes (Org.), *Socializações Alternativas*, Ponta Delgada, Nova Gráfica, Lda.
- Menezes, Manuel (2001), *As Práticas de Cidadania num Poder Local Comprometido com a Comunidade*, Coimbra, Quarteto.
- Menezes, Manuel (2011), “Analítica da Cidadania e o Serviço Social na Atualidade: Da Teoria à Prática”, *Gestão e Desenvolvimento*, 19, Viseu, Universidade Católica Portuguesa, pp. 115-138.
- Miguel, Isabel Cerca (2016), “Mais idade, menos participação? Lógicas de “resgate” da cidadania na população idosa”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Morrisson, Paulo (2001), *Para compreender os doentes*, Lisboa, Climepsi Editores.
- Morin, Edgar (2008), *Introdução ao Pensamento Complexo*, Instituto Piaget, Lisboa. (5.ª Edição).
- Mouro, Helena (2009), *Modernização do Serviço Social: Da sociedade Industrial à sociedade de risco*, Edições Almedina, Coimbra.
- Ornelas, José (2008), *Psicologia Comunitária*, Lisboa, Fim do Século.
- Patrick, Paul (2011), “Pensamento Complexo e interdisciplinaridade: abertura para a mudança de paradigma?”, Philippi, Arlindo Jr. Silva, Antonio Neto, *Interdisciplinaridade em Ciências, Tecnologia & Inovação, Barueri*, Ed. Manole, Capítulo, 7, p.232-259.
- Padilha, Miriam Damasceno (1988), *Compromisso profissional expresso na relação assistente social/cliente*, Editora Universitária, Universidade Federal de Pernambuco.
- Payne, Malcolm (1996), *What is Professional Social Work?* Venture Press, Londres.
- Payne, Malcolm (2002), *Teoria do trabalho social moderno*, Coimbra, Quarteto.
- Payne, Malcolm (2014), “Redes Sociais em Serviço Social”, Carvalho, Maria Irene de e Carla Pinto (Org.), *Serviço Social: teorias e práticas*, Lisboa, Edição PACTOR – Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.

- Paugam, Serge (2003), *A desqualificação Social. Ensaio sobre a nova pobreza*, Coleção Educação e Trabalho Social, Porto, Porto Editora.
- Pedroso, Paulo (2010), *Modelos de Ativação dos desempregados: os desafios estruturais e as condicionantes conjunturais*, Lisboa, GEP/ MTSS.
- Pena, Maria João Barroso (2012), *Relação profissional: Utopia ou Realidade?*, Lisboa: ISCTE-IUL, 2012. Tese de doutoramento. Disponível em [www:http://hdl.handle.net/10071/6348](http://hdl.handle.net/10071/6348), consultado a 10 de maio de 2016.
- Pena, Maria João Barroso (2013), “A Relação Profissional no Quadro da Intervenção do Assistente Social”, *Intervenção Social*, 41, 1.º semestre de 2013, Lisboa, Lusíada,
- Perdigão, Antónia Cristina (2003), “A ética do cuidado na intervenção comunitária e socio: os pressupostos filosóficos”, *Análise Psicológica*, XXI, 4, pp.485 – 497.
- Pereirinha, José (2003), “Economia Social e Estado-Providência”, *Intervenção Social*, (27), Lisboa, Revista do ISSSL, pp. 233-242.
- Pereirinha, José António (2008), *Política Social. Fundamentos da Actuação das Políticas Públicas*, Universidade Aberta, Lisboa.
- Pereirinha, José António (2016), “Pobreza e novos riscos sociais em Portugal: uma análise da despesa social”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Pactor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Ramsay, Richard F. (2003), “Transforming the working definition of Social Work into de 21st century”, *Research on Social Work Practice*, 13, Londres, Sage, pp. 324-338.
- Raemer, Frederic (2006), *Social work values and Ethics*, Columbia, University Press of California.
- Ricoeur, Paul (1998), *Hermeneutics and the human sciences*, Cambridge, Cambridge UP.
- Roberts, Adam, Lena Dominelli e Malcolm Payne (2009), *Critical Patrice in Social Work*, Great Britain, Pgrave MacMillan.
- Rogers, Carl (2009), *Tornar-se Pessoa*, Padrões Culturais Editora, Lisboa.
- Rogers, Carl (2000), *Manual de Counselling*, Encontro Editora, Lisboa.
- Robertis, Cristina (1986), *Metodologia de la intervención en trabajo social*, Madrid, Libreria El Ateneo.
- Robertis, Cristina de (2003), *Fundamentos del Trabajo Social: Ética y metodología*, Valência, Nau Libres.
- Robertis, Cristina (2007), *Fundamentos del Trabajo social: Ética y metodología*, Valência, Nau Libres.
- Rocha, Gilberta Pavão Nunes, Octávio H. Ribeiro de Medeiros; Fernando Jorge A. Diogo e Licínio M. Vicente Tomás (1999), “Repatriados e Integração Social na Ilha de São Miguel”, *População e Sociedade*, 5, Porto, Centro de Estudos da População, Económica e Sociedade.
- Rocha, Gilberta Pavão Nunes, Rolando Lalanda-Gonçalves; Licínio Tomás; Fernando Diogo e Álvaro Borralho (2016), “Dinâmicas sociais nos Açores”, Almeida, Ana Nunes, António Feminino da Costa e Fernando Luís Machado (Org.), *Sociologia e Sociedade*, Livro de homenagem a João Ferreira de Almeida, Editora Mundos Sociais, pp. 267-285.
- Rocha, José António de Oliveira (2010), *Gestão do Processo Político e Políticas Públicas*, Lisboa, Escolar Editora.
- Rhodes, Martin (1997), *Southern European Welfare States. Between Crisis and Reform*, London, Copyright.

- Sampieri, Roberto Hernández, Carlos Fernández Collado e Pilar Baptista Lucio (2006), *Metodologia de Pesquisa*, São Paulo, McGrawHill (3ª edição).
- Santos, Boaventura de Sousa e Sílvia Ferreira (2001), “A reforma do Estado-Providência entre globalização conflituantes”, Hespanha, Pedro e Graça Carapineiro (Org.), *Risco Social e Incerteza: pode o estado social recuar mais?*, Porto, Edições Afrontamento, pp. 177-225.
- Santos, Clara e Vanessa Nunes (2013), “Desafios da Gestão Social no Serviço Social”, Santos, Clara Cruz, Cristina Pinto Albuquerque e Helena Neves Almeida, (Org.), *Serviço Social Mutações e Desafios*, III, Coimbra, Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Santos, Clara Cruz (2016), “Políticas de família: uma reflexão crítica e evolutiva das políticas de apoio à família em Portugal”, Albuquerque, Cristina e Helena Amaro da Luz (Org.), *Políticas Sociais em tempos de crise. Perspetivas, tendências e questões críticas*, Lisboa, Factor - Edições de Ciências Sociais, Forenses e da Educação.
- Seden, Janet (2005), *Counseling Skills in Social Work Practice*, Berkshire, Open University Press (2ª edição).
- Serafim, Maria do Rosário (2004), “O reconhecimento da condição ética dos cidadãos. Um imperativo ético para o serviço social”, *Intervenção Social. Ética na Contemporaneidade. Ética e serviço social*, 29, pp. 25-52.
- Silva, Josué Pereira da (2008), *Trabalho, Cidadania e Reconhecimento*, São Paulo, Annablume.
- Silva, Pedro Adão e (1999), “A crítica ao serviço dos surfistas”, *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 54, pp. 91 – 98.
- Silva, Pedro Adão e (2002), “O Modelo de *Welfare* da Europa do Sul. Reflexões sobre a utilidade do conceito”, *Sociologia, Problemas e Práticas*, 38, pp. 25-59.
- Silva, Pedro Adão e (2000), “O Estado Providência Português num contexto europeu: elementos para uma reflexão”, *Sociedade e Trabalho*, 8/ 9, pp. 51 – 61.
- Silva, Telma Margarida Pimentel (2011), *Geografias de Exclusão e Inclusão. Políticas migratórias e de deportação dos Estados Unidos da América e os cidadãos deportados em São Miguel (Açores)*, Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Ciências Sociais (Migrações e Sociedade), Orientador Professor Doutor José Damião Rodrigues, Universidade dos Açores.
- Stevenson, Olive (2004), “The future of Social Work”, Mark Lymbery e Sandra Butler (Org.), *Social Work: Ideals and Practice Realities*, Nova Iorque, Palgrave MacMillan, pp. 225-247.
- Teater, Barbara (2010), *Na Introduction to Applying Social Work Theories and Methods*, England, Open Iniversity Press: 978-0-33-523778-4.
- Tenório, Fernando Guilherme (2007), *Gestão Social. Metodologia, Casos e Práticas*, Rio de Janeiro, FGV Editora.
- Thompson, Neil (2007), *Power and empowerment*, Reino Unido, Russell House Publishing Ltd.
- Thompson, Ross A. (2000), “The Legacy of Early Attachments”, *Child Development*, January/ February, 1, 1, pp. 145-152.
- Trevithick, Pamela (2008), “Revisiting the Knowledge Base of Social Work: A Framework for Practice”, *Bristish Journal of Social Work*, Reino Unido, Published by Oxford University Press on behalf of The British Association of Social Workers, 38, pp. 1212-1237.
- Vilelas, José (2009), *Investigação. O processo de construção do conhecimento*, Lisboa, Sílabo.
- Viscarret, Juan Jesús (2007), *Modelos y métodos de intervencion en trabajo social*, Madrid, Alianza Editorial.

- Voorhis, Rebecca Morrison Van e Carol Hostetter (2006), “The impacto FMSW education on social worker empowerment and commitment to client empowerment through social justice advocacy”, *Journal of Social Work Education*, XXII.
- Waters, Malcolm (2002), *Globalização*, Lisboa, Celta Editora
- Webb (2006), “*Social Work*”, *Risk Society – Social and political perspectives*, New York, Palgrave Macmillan.
- Weisshaupt, Jean Robert (1988), *Funções Sócio-Institucionais do Serviço Social*, Portugal, Cortez.
- Wilson, Kate; Gillian Ruch, Mark Lymbery e Andrew Cooper (2008), *Social Work an introduction to contemporary practice*, Inglaterra, Policy.
- Zamanillo, Teresa e Lourdes Gaitán (1997), *Para Comprender el Trabajo Social*, Estella, Editorial Verbo Divino.
- Zastrow, Charles Harold (2007), *Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People*, Cengage Learning, ISBN 0495095109.
- Zastrow, Charles Harold (2010), *The Practice of Social Work. A Comprehensive Worktext*, Estados Unidos da América, Ed. Brooks/Cole, Cengage Learning (9º Edition).

Legislação:

- Lei n.º 13/ 2003, de 21 de Maio – Rendimento Mínimo Garantido.
- Lei n.º 147/ 99, de 1 de setembro e Lei n.º 23/ 2017 de 23 de maio - Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo.
- Decreto-Lei n.º 119/ 83 de 25 de fevereiro – Instituições Particulares de Solidariedade Social
- Decreto-Lei n.º 148/ 94, de 25 de Maio – Carreira de Técnico Superior de Serviço Social

Saúde:

- Decreto-lei n.º 48/ 90, de 24 de agosto – Lei de Bases da Saúde.
- Decreto-Legislativo Regional n.º 2/2007/A de 24 de Janeiro, que altera parcialmente o Decreto-Legislativo Regional 28/99/A de 31 de Julho, mudando o estatuto do Serviço Regional de Saúde, transformando os hospitais regionais em Entidades Públicas Empresariais (EPE).
- Portaria n.º16/2007, de 29 de Março; Portaria n.º 66/ 2010, de 30 de junho; Portaria n.º 28/2015 de 9 de Março de 2015 - Deslocação de doentes na Região Autónoma dos Açores, intra e inter-ilhas, para o continente e para o estrangeiro.
- Portaria n.º 52/2004 de 1 de Julho de 2004 – Atualização dos valores atribuídos aos utentes do Serviço Regional de Saúde (SRS) e seus acompanhantes.
- Decreto Legislativo Regional n.º 16/2015/A, de 17 de junho de 2015, criou o Complemento Especial para Doentes Oncológicos (CEDO).
- Portaria n.º 110/ 2015, de 4 de agosto - Regulamenta o CEDO.
- Decreto- Lei n.º 281/ 2003. D.R. 259 Série I-B de 2003-11-08 – Rede de Cuidados Continuados de Saúde.
- Portaria n.º 66/ 2010, de 30 de junho e a Portaria n.º 28/2015 de 9 de Março de 2015 – Regulamento de Deslocação de Doentes do Serviço Regional de Saúde.
- Decreto Regulamentar Regional n.º26/2011/A de 9 de Dezembro – USISM.
- Decreto regulamentar regional n.º3/86/A de 24 Janeiro – USISM.
- Portaria n.º51/2014 de 30 de Julho - Regime dos Reembolsos e Convenções do SRS.

Portaria n.º52/2014 de 30 de Julho - Regime dos Reembolsos e Convenções do SRS.

Portaria n.º 52/2014 de 30 de Julho de 2014

Decreto regulamentar Regional n.º16/2011/A de 28 de junho - Taxas Moderadoras.

Decreto Legislativo Regional n.º 8/2012/A – Programa Regional de Saúde Escolar e de Saúde Infanto-Juvenil.

Decreto legislativo Regional n.º15/2006/A de 7 Abril - Intervenção Precoce.

Portaria n.º89/2012 de 17 Agosto - Intervenção Precoce.

Portaria n.º 66/99, de 19 de Agosto; Decreto Legislativo Regional n.º 15/2006/A, de 7 de Abril;

Portaria n.º 89/2012; Decreto Legislativo Regional n.º 17/2015/A de 22 de Junho - Intervenção Precoce.

Decreto Legislativo Regional n.º16/2008/A de 12 de Junho - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Despacho n.º198/2015 de 26 de Janeiro - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Portaria n.º37/2015 de 31 de Março - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Portaria n.º38/2015 de 31 de Março - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Portaria n.º114/2015 de 21 de Agosto - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Despacho Normativo n.º37/2015 de 16 de Setembro - Rede de Cuidados Continuados da RAA.

Portaria n.º105/2012 de 12 de Outubro - Saúde Escolar.

Declaração de Retificação n.º2/2011 de 25 de Janeiro - Gabinete do Utente.

Resolução n.º178/2010 de 24 de Dezembro - Gabinete do Utente.

Despacho Normativo n.º53/91 de 24 de julho - Gabinete do Utente.

Lei n.º15/2014 de 21 de março - Direitos e Deveres dos Utentes.

Decreto-Lei n.º101/2006, de 6 de Junho - Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Lei N.º 52/2012 de 5 de Setembro e Despacho Regional N.º 198/ 2015 – Cuidados Paliativos.

Habitação:

Decreto Legislativo Regional n.º 6/2002/A, de 11 de março - Programa de Apoio à Recuperação de Habitação Degradada.

Decreto Legislativo Regional n.º 22/2009/A, de 16 de dezembro - Programa de Apoio à Recuperação de Habitação Degradada.

Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2011/A, de 13 de abril - Programa de Apoio à Recuperação de Habitação Degradada.

Decreto Legislativo Regional n.º 22/2010/A, de 30 de junho; Portaria N.º 38/2011, de 20 de maio; Portaria N.º 90/2011, de 9 de novembro - Programa de Apoio à Recuperação e Desinfestação de Imóveis Infestados pela Praga das Térmitas.

Decreto Legislativo Regional n.º 59/2006/A, de 29 de dezembro - O Programa de Apoio à Ampliação/ Alteração de Habitação.

Decreto Regulamentar Regional n.º 12/2007/A, de 11 de maio - O Programa de Apoio à Ampliação/ Alteração de Habitação.

Portaria n.º 23/2009, e 27 de março - O Programa de Apoio à Ampliação/ Alteração de Habitação

Própria Decreto Legislativo Regional n.º59/2006/A, de 29 de dezembro - Programa de Apoio à Construção ou à Aquisição de Habitação.

Decreto Regulamentar Regional n.º 12/2007/A, de 11 de maio - Programa de Apoio à Construção ou à Aquisição de Habitação.

Portaria n.º 23/2009, de 27 de março - Programa de Apoio à Construção ou à Aquisição de Habitação
Decreto Legislativo Regional n.º 23/2009/A, de 16 de dezembro - Programa Famílias com Futuro, na vertente de Incentivo ao arrendamento.

Portaria n.º 15/ 2010, e 11 de fevereiro - Programa Famílias com Futuro, na vertente de Incentivo ao arrendamento.

Decreto-Lei n.º135/2004, de 3 de junho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 54/ 2007, de 12 de março - Programa Habitação Social.

Decreto-Lei n.º 23/2009/A, de 16 de dezembro; Portaria n.º 15/2010, de 11 e fevereiro - Programa Famílias com Futuro na vertente de Grave Carência Habitacional pela via da aquisição, da construção e do arrendamento para subarrendamento, através do contrato de arrendamento social, cuja renda é calculada nos termos da renda apoiada.

Decreto Legislativo Regional N.º 2 – A / 2003/ A, de 5 de Fevereiro – Sociedade de Promoção e Reabilitação de Habitação e Infra-Estruturas, SA

Emprego:

Resolução do Conselho do Governo n.º 15/2015, de 23 de janeiro; Resolução do Conselho do Governo n.º 28/2015, de 12 de fevereiro; Resolução do Conselho do Governo n.º 100/ 2015, de 15 de julho e Resolução n.º 143/ 2016, de 11 de agosto – Estagiar L e T.

Resolução do Conselho do Governo n.º 143/2016, de 11 de agosto – Estagiar U.

Resolução do Conselho do Governo n.º156/ 2015, de 11 de novembro– PIIIE.

Resolução do Conselho do Governo n.º 15/2013, de 19 de fevereiro – CPE – Premium.

Resolução do Conselho do Governo n.º 154/2015, de 11 de novembro e Resolução n.º 142/2016, de 11 de agosto – INTEGRA e INTEGRA JOVEM

Resolução do Conselho do Governo n.º 22/2009, de 2 de fevereiro – Manutenção de Postos de Trabalho.

Despacho n.º 1221/2013, de 28 de junho – Bolsa Recursos Humanos na área de Agricultura.

Resolução do Conselho do Governo n.º 99/2013, de 7 de outubro – Programa de Estágios de Reconversão Profissional – Agir Agricultura e Agir Industria.

Resolução do Conselho do Governo n.º 140/2014, de 1 de outubro – Agricultura +.

Resolução do Conselho do Governo n.º 139/2015, de 15 de setembro – PROSA.

Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2008/A, de 7 de maio e Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2012/A, de 09 de maio – CTTS.

Decreto Regulamentar Regional n.º 8/2008/A, de 7 de maio – Berço de Emprego.

Resolução do Conselho do Governo n.º 47/2012, de 29 de março e Despacho n.º 568/2012, de 17 de abril – FIOS.

Resolução do Conselho do Governo n.º 137/2015, de 15 de setembro – SEI.

Portaria n.º 1514/2014, de 22 de dezembro; Portaria n.º 69/2015, de 2 de junho, Resolução do Conselho do Governo n.º 104/2015, de 15 de julho e Portaria n.º 1/ 2017, de 4 de janeiro – RECUPERAR.

Educação:

Portaria n.º 71/2008 de 18 de Agosto – RGAPA

Decreto Legislativo Regional n.º 11/2006/A de 21 de Março de 2006

Outra Legislação:

Convenção Coletiva de Trabalho de 2007 – Jornal Oficial IV SÉRIE – NUMERO 6
Constituição da República Portuguesa (1976, 1989, 2000, 2002 e 2009)
Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Outros Documentos:

Acção Social nos Açores (2005) – documento fornecido pela Instituto de Segurança Social dos Açores.

Assembleia Geral da International Federation of Social Workers (IFSW) e da International Association of Schools of Social Work (IASSW) em Julho de 2014, em Melbourne, consultado em 26 de janeiro de 2017. Disponível em: <http://www.apross.pt/profissao/defini%C3%A7%C3%A3o/>.

Boletim Estatístico da Secretaria Regional da Solidariedade Social de 2015 Segurança Social em Números é uma publicação eletrónica, semestral, de divulgação de dados estatísticos da Segurança Social dos Açores incluindo ainda alguns indicadores económicos e demoFiguras.

Caderno da Segurança Social em Números de 2011.

Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais foi aprovado em 15 de Março de 1993 com as alterações introduzidas pelas resoluções CFESS N.º 290/94 e 293/94.

Centro Português para a investigação em História e Trabalho Social (CPIHTS), Centro de Investigação em Serviço Social e Estudos Interdisciplinares (CISSEI), Associação para a Investigação e Debate em Serviço Social (AIDSS) e Sindicato dos Profissionais de Serviço Social (SPSS). Disponível em: <http://www.cpihts.com/PDF02/BOLONHA%20POSI%C3%87AO%20DA%20APSS.pdf>. Consultado em 5 de fevereiro de 2017.

Debates Sociais (1967), *Documento de Araxá*. Rio de Janeiro, N.º 4, maio 1967.

Divisão de Programas para o Emprego. Disponível em:

<http://www.azores.gov.pt/Portal/pt/entidades/vpdreqp/textoImagem/Dire%C3%A7%C3%A3o+de+Servidos+do+Trabalho.htm>. Consultado em 21 de janeiro de 2017.

Documentos fornecidos pelo Centro de Terapia Familiar e Análise Sistémica.

Documentos fornecidos pela Direção Geral de Reinserção Social e Serviços Prisionais.

Estatutos da Associação dos Profissionais de Serviço Social.

FIAS (2000), Definição Internacional de Serviço Social. Disponível em:

<file:///C:/Users/tmn/Downloads/Beja%20EAPN%20PP%20IFSW%20GRA%C3%87A%20ANDR%C3%89.pdf>. Consultado no dia 31 de janeiro de 2017.

Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) (2009), *Classificação Nacional das Profissões*.

Disponível em: www.iefp.pt. Consultado em 12 de outubro de 2016.

Jornal Diário dos Açores, Edição de 19 de dezembro de 2012.

Manuel de Integração do Hospital do Divino Espírito Santo de Ponta Delgada.

Portal do Governo Regional dos Açores. Disponível em:

www.azores.gov.pt - Ponta Delgada, 2 de junho de 2016. Consultado a 2 de maio de 2017.

Portal do Emprego. Disponível em:

<https://portaldoemprego.azores.gov.pt/>. Consultado a 10 de março de 2017.

Segurança Social em Números de 2011/ 12 são publicações eletrónicas, semestrais, de divulgação de dados estatísticos da Segurança Social dos Açores incluindo ainda alguns indicadores económicos e demográficos.

Anexos