

RESUMO

A Metodologia do Atendimento Integrado surge como uma necessidade da prática profissional do Serviço Social, conciliando a produção de saberes em Serviço Social com as crescentes e significativas alterações no âmbito das Políticas Públicas de cariz social e local. O interesse do tema é o corolário de uma prática profissional territorializada, enquadrada na rede social, que pretende a nível local e social, minimizar situações de exclusão social e pobreza, no sentido de alcançar o bem-estar social da população.

O estudo apresentado é de natureza exploratória, tem subjacente um método qualitativo, que permite avaliar experiências e conhecimentos de práticas profissionais. Os instrumentos metodológicos, devidamente enquadrados com as referências teóricas da pesquisa, são a técnica da entrevista para a obtenção de informação referente ao objecto de estudo: a MAI, operacionalizada pelos gestores de caso da equipa de atendimento e acompanhamento social na freguesia de Santo António dos Cavaleiros. No tratamento dos dados, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo no sentido de contribuir para o avanço de conhecimento científico, através das interpretações e de novas inferências, ao nível teórico e empírico.

A MAI intervém como principal resposta aos problemas sociais nas situações de pobreza e exclusão social, enaltecendo os direitos humanos e de cidadania, minimizando os problemas sociais, através do trabalho em rede. A introdução de novas experiências e práticas activas na promoção do bem-estar da população, numa óptica de desenvolvimento local e social, constituem desafios à intervenção social, sem perder de vista os princípios e valores do Serviço Social.

Palavras-Chave

Políticas Públicas

Rede Social

Exclusão Social

Serviço Social

Metodologia do Atendimento Integrado

ABSTRACT

The subject Integrated Care Methodology (ICM) is a necessity for professional practice of Social Work, combining the production of knowledge in Social Work with the significant changes in the Public Policies on a local and social level. The importance of the topic is the result of a territorialized practice, framed in the Social Networking, with the aim to minimize social exclusion and poverty, on a local and social level, in order to achieve the welfare of the population.

The present study is exploratory, it implies a qualitative method for assessing experience and knowledge of professional practices. The methodological tools appropriately framed with the theoretical references of the research, is the technique of the interview as data collection, in order to obtain information on the subject: ICM, operated by the case managers of the team of care and social support of the parish of Santo António dos Cavaleiros. Following data analysis, we used the technique of content analysis in order to contribute to the advancement of scientific knowledge, through new interpretations and inferences, on a theoretical and empirical level.

The ICM operates as the main answer to social problems in situations of poverty and social exclusion, enhancing human rights and citizenship, minimizing social problems through networking. The introduction of new experiences and active practices in promoting the welfare of the population with a strong social and local development is a challenge to the social intervention, without losing sight of the principles and values of the Social Work.

Key-Words

Public Policies

Social Networking

Social Exclusion

Social Work

Integrated Care Methodology

LISTA DE ABREVIATURAS

AI – Atendimento Integrado

APSS – Associação de Profissionais de Serviço Social

CECSSAC – Centro Cultural e Social de Santo António dos Cavaleiros

CSFSAC – Comissão Social de Freguesia de Santo António dos Cavaleiros

DGAS - Direcção Geral da Acção Social

FIAS – Federação Internacional dos Assistentes Sociais

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

MAI – Metodologia do Atendimento Integrado

PNAI – Plano Nacional de Acção para a Inclusão

RCM – Resolução do Conselho de Ministros

AGRADECIMENTOS

À Junta de Freguesia de Santo António dos Cavaleiros, na pessoa da Sr.^a Presidente, pelo privilégio na aceitação deste desafio e por todas as oportunidades dadas ao longo do percurso.

À Câmara Municipal de Loures, nomeadamente ao Gabinete de Assuntos Religiosos e Sociais Específicos e à Divisão Municipal de Habitação – Gabinete de Intervenção Local; ao Centro Cultural e Social de Santo António dos Cavaleiros; ao Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa - Núcleo de Intervenção Comunitária de Loures; ao Instituto da Droga e da Toxicod dependência – Equipa de Tratamento de Loures; ao Instituto da Segurança Social, I.P. – Equipa de Famílias e Territórios de Loures, pelo consentimento ao trabalho de recolha de dados.

Às Assistentes Sociais da equipa de atendimento e acompanhamento do projecto da Metodologia do Atendimento Integrado da freguesia de Santo António dos Cavaleiros, pela troca de experiências, conhecimentos e sobretudo pelo trabalho de equipa, bem como disponibilidade para a realização das entrevistas.

À Professora Doutora Maria do Rosário Serafim, pela serenidade na orientação do caminho e objectivos a atingir, e pelos longos momentos de reflexão sobre o tema e sobre a prática.

Aos meus amigos que participaram ao longo de todas as etapas, mesmo nos momentos em que a ausência e a distância persistiam.

Àquelas pessoas que estiveram sempre mais próximas e acompanharam de perto este processo de aprendizagem, pela paciência, compreensão e dedicação na construção deste projecto.

À minha família, que esteve sempre presente em todos os momentos, acreditando e dando força para continuar e conseguir concretizar esta etapa da minha vida, a quem devo o resultado do empenho, dedicação e persistência deste projecto que não é só meu.

INDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I	
Políticas públicas: a acção social numa lógica de desenvolvimento local e social	6
1.1. Estado, políticas públicas e acção social	6
1.2. As políticas públicas e o desenvolvimento social e social	10
1.3. A acção social no contexto da protecção social	12
2. Exclusão social, pobreza e cidadania	14
3. Serviço Social e intervenção em rede: novas formulações teóricas	18
3.1. A Intervenção em rede em serviço social	18
3.2. A intervenção em rede no contexto da rede social	20
3.3. A metodologia do Atendimento Integrado no quadro da intervenção em serviço social	22
3.4. O gestor de caso: o fio condutor para prática inovadora no serviço social	25
CAPÍTULO II	
Metodologia de pesquisa	29
CAPÍTULO III	
Metodologia do Atendimento Integrado: desafios ao serviço social	34
3.1. A metodologia do Atendimento Integrado	34
3.2. Rede social	35
3.3. Potencialidades e limitações da metodologia do Atendimento Integrado	39
3.4. O gestor de caso	46
CONCLUSÃO	50
Considerações Finais	54
BIBLIOGRAFIA	56

INDICE DE ANEXOS
(em formato pdf em CD)

Anexo 1 – Grelha de entrevista

Anexo 2 – Pedido e respostas de autorização para entrevistas

Anexo 3 – Transcrição de entrevistas

Anexo 4 – Análise de conteúdo